



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TEMA:

ELABORACIÓN DEL MODELO PARA ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO DE SECRETARÍA GENERAL DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS DE ORELLANA CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA.

AUTORA:

AIDE CONSUELO PAGUAY GARCÍA

ORELLANA – ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certifico que el Trabajo de Titulación ha sido desarrollado por la Sra. Aidé Consuelo Paguay García, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Jorge Enrique Arias Esparza
DIRECTOR

Ing. Giovanny Javier Alarcón Parra
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Aide Consuelo Paguay García, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 08 de Junio de 2016

Aidé Consuelo Paguay García

C.C. 2200035406

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación lo dedico a mi Dios quien supo guiarme en el camino del saber y el conocimiento, por darme las fuerzas necesarias para no decaer pese a todas las adversidades que se presentaban, enseñándome a que si hay algo destinado para suceder sucederá en el momento adecuado, para la persona correcta y por la mejor razón.

También lo dedico a mi madre que ya no está en este mundo pero que sigue viva en mi corazón, mis hijos Jessenia, Carlos y José quienes con su apoyo moral me han brindado sus motivaciones para prepararme, ellos son parte fundamental de mis ganas de superación y obteniendo este título profesional serviré como modelo a seguir para mis hijos en sus anhelos de ser profesionales.

Aide Consuelo

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y a todo el personal docente quienes impartieron sus conocimientos para formarme en esta larga travesía y lograr ser una profesional con objetivos claros y concisos por proporcionarme la oportunidad de estudiar y culminar mi vida profesional.

Al Ing. Jorge Arias Director y el Ing. Giovanni Alarcón Miembro de mi tribunal de Tesis, quienes con sus conocimientos, tiempo, paciencia, perseverancia alcanzaron con satisfacción realizar uno de mis mayores sueños.

Agradezco también a toda mi familia Padres, hermanos y mi esposo quienes siempre estuvieron allí apoyándome moral y económicamente por su motivación y su amor hacia mi persona.

Aide Consuelo

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificación del Tribunal	ii
Certificado de Autenticidad	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice General.....	vi
Índice de Gráficos.....	ix
Índice de Tablas	x
Índice de Anexos.....	x
Resumen Ejecutivo	xi
Summary.....	xii
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1 Formulación del Problema.....	4
1.1.2 Delimitación del Problema.	4
1.2 JUSTIFICACIÓN	5
1.3 OBJETIVOS	6
1.3.1 Objetivo General.....	6
1.3.2 Objetivos Específicos.	6
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL	7
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	7
2.1.1 Antecedentes Históricos.	7
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	7
2.2.1 Gestión y Administración Documental.....	7
2.2.1.1 Definición e Importancia.	8
2.2.1.2 Gestión Empresarial.....	9
2.2.1.3 Proceso.....	10
2.2.1.4 Procesos en las empresas.	10
2.2.1.5 Representación gráfica de los procesos.	11
2.2.1.6 Archivo.	12

2.2.1.7	Objetivos del archivo.	13
2.2.1.8	Organización de los archivos.	14
2.2.1.9	Sistemas de Clasificación.	14
2.2.2	Atención y servicio al cliente.	16
2.2.2.1	El Cliente.	16
2.2.2.2	Importancia del cliente.	16
2.2.2.3	Servicio al cliente.	16
2.2.2.4	Factores que intervienen en el servicio al cliente.	17
2.2.2.5	Tipologías de los clientes.	18
2.2.3	Manejo de Estrategias	19
2.2.3.1	Enfoques de la Estrategia.	20
2.2.3.2	Componentes de la Estrategia.	21
2.2.3.3	Pasos para formular estrategias.	21
2.2.3.4	Elementos principales en la estructuración estratégica del servicio.	22
2.2.3.5	Como elaborar las estrategias.	22
2.2.3.6	Herramientas para el diseño de estrategias.	23
2.2.3.7	Modelos Organizacionales.	24
2.2.3.7.1	Principales modelos de sistemas organizacionales.	24
2.3	FUNDAMENTACION LEGAL	30
2.4	FUNDAMENTACION CONCEPTUAL	32
2.5	IDEA A DEFENDER	33
2.6	VARIABLES	33
2.6.1	Variable Independiente.	33
2.6.2	Variable Dependiente.	33
	CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO	34
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	34
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	34
3.3	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	34
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	35
3.4.2	Técnicas e Instrumentos.	35
3.5	POBLACIÓN Y MUESTRA	35
3.6	RESULTADOS	36
3.6.1	Análisis de la Encuesta.	36
3.7	VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER	50

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO	52
4.1 TITULO	52
4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA	52
4.2.1 Datos informativos de la Institución.	52
4.2.2 Reseña histórica.	52
4.2.3 Filosofía empresarial.....	53
4.2.4 Análisis Situacional.	56
4.2.5 Consideraciones para la Organización del Archivo.....	58
4.2.6 Modelo de Organización de Archivo.	59
4.2.6.1 Descripción del Modelo de organización de Archivos para el MTOP de Orellana.	60
4.2.6.2 Control del modelo creado.....	69
4.2.6.3 Proceso del modelo de Organización de Archivo.	70
4.2.6.4 Representación Gráfica o Flujoograma del Proceso del modelo de Organización de Archivos.	74
CONCLUSIONES	75
RECOMENDACIONES.....	76
BIBLIOGRAFÍA	77
ANEXOS	79

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Ciclo Vital del Documento	9
Gráfico 2: Simbología Y Significado Del Diagrama De Flujo	12
Gráfico 3: Modelo De Las Siete S	26
Gráfico 4: Modelo De Estrella De Galbraith	27
Gráfico 5: Modelo De Los Seis Casilleros De Weisbord.....	28
Gráfico 6:Modelo De Congruencia De Nadler Y Tushman.....	29
Gráfico 7: Modelo De Burke-Litwin	30
Gráfico 8: Ubicación Del Archivo	36
Gráfico 9: Perfil Profesional	37
Gráfico 10: Talento Humano	38
Gráfico 11: Espacio Físico.....	39
Gráfico 12: Modelo De Archivo	40
Gráfico 13: Capacitaciones.....	41
Gráfico 14: Cantidad De Archivadores.....	42
Gráfico 15: Dispone De Reglamento.....	43
Gráfico 16: Metodo De Trabajo.....	44
Gráfico 17: Planificación Documental	45
Gráfico 18: Aporte Del Archivo.....	46
Gráfico 19: Conservación De Documentos	47
Gráfico 20: Atención Al Usuario	48
Gráfico 21: Sistemas De Control	49
Gráfico 22: Organigrama Estructural del Ministerio de Transporte y Obras Públicas Orellana.....	55
Gráfico 23: Mapa De La Provincia De Orellana	56
Gráfico 24: Logotipo	56
Gráfico 25: Clasificación por orden alfabético.....	62
Gráfico 26: Clasificación por orden cronológico	62
Gráfico 27: Clasificación por Asunto	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población A Investigarse	36
Tabla 2: Ubicación Del Archivo	36
Tabla 3: Perfil Profesional	37
Tabla 4: Talento Humano	38
Tabla 5: Espacio Físico	39
Tabla 6. Modelo De Archivo.....	40
Tabla 7: Capacitaciones	41
Tabla 8: Cantidad De Archivadores	42
Tabla 9: Dispone De Reglamento	43
Tabla 10: Metodo De Trabajo	44
Tabla 11: Planificacion Documental	45
Tabla 12: Aporte Del Archivo	46
Tabla 13: Conservación De Documentos.....	47
Tabla 14: Atención Al Usuario.....	48
Tabla 15: Sistemas De Control	49
Tabla 16: Matriz Foda.....	57
Tabla 17: Modelo Para La Organización De Archivo.....	60

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Encuesta	79
Anexo 2: Fotografías	80

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene por objetivo “Elaboración del modelo para organización del archivo de secretaría general del Ministerio del Transporte y Obras Públicas de Orellana cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana”, para mejorar la atención al usuario y el desempeño del área de Secretaria General. La población universo de estudio fueron todos los empleados del área de secretaría de los departamentos que integran la institución. El modelo de organización de archivo propone facilitar la integración y el flujo documental mediante la coordinación y administración de la información que se reciba y se produzca al interior, mediante procesos y herramientas tecnológicas para soportar el manejo de la gestión en las mejores prácticas. El resultado de la investigación se plantea acciones que ayudaran al efectivo desenvolvimiento de las actividades que conciernen a la organización del archivo. Dentro de las recomendaciones que se presentan en esta investigación, se establece capacitar al personal de manera frecuente en el área de archivo y manejo de documentos, la difusión y el conocimiento del presente modelo dentro de la institución.

Palabras Claves: MODELO DE ORGANIZACIÓN, ARCHIVO.

Ing. Jorge Enrique Arias Esparza
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

SUMMARY

This research aims “The development of model for file organization of general secretary of Ministry of Transport and Public Works of Orellana, Francisco de Orellana Canton, Orellana province ” to improve customer service and the performance of the General Secretariat. The universe study population was all area employees of the departments of secretariat of the institution. The model file organization aims to facilitate the integration and document flow through the coordination and management of the information received and occur within, through processes and technological tools to support the management of administration for the best practices. The result of the research raises effective actions to assist the development of activities concerning the organization of the files. Among the recommendations presented in this research, it is established to train personnel frequently in the area of file and document management, and knowledge dissemination of this model within the institution.

Keywords: MODEL OF ORGANIZATION, FILE.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el servicio eficaz de los recursos de información y documentación en las organizaciones, genera soluciones prácticas y exitosas en las decisiones gerenciales. El presente trabajo aborda el papel fundamental que han tenido los archivos desde la antigüedad hasta nuestros tiempos y su influencia en las funciones que desarrollan las organizaciones empresariales, como componente indispensable para su cambio continuo. Posteriormente se presenta una alternativa para el trabajo de archivo que realiza toda empresa pública en el país.

En este contexto, el estudio proviene de la investigación realizada en el Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Orellana Institución Pública, que brinda servicio de gestión de infraestructura, regida por el estado con proyecciones de crecimiento y desarrollo, la cual requiere un “Modelo para Organización del Archivo de Secretaría General del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Orellana Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana.” que proporcione a los servidores públicos, herramientas para una atención ágil y oportuna en el cumplimiento de metas y objetivos.

El objetivo de esta investigación está encaminado a la elaboración de un modelo para la organización del archivo de secretaría general del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Orellana, Cantón Francisco de Orellana, el mismo que permita generar la satisfacción, requerimientos y necesidades de la empresa y usuarios.

El presente trabajo de titulación se estructura en cuatro capítulos que se detallan a continuación:

Capítulo I: EL PROBLEMA: Este capítulo contiene la problemática central que está afectando el desempeño eficiente del personal dentro de la institución para lo cual se procede a establecer las causas y efectos principales del problema, se enuncia el problema y se lo delimita, se plantea la justificación del porqué se está realizando este estudio; así como la formulación de los objetivos general y específicos, pauta clave para su desarrollo en la investigación.

Capítulo II: MARCO TEÓRICO: Este punto se refiere a la investigación que contiene los siguientes aspectos: Antecedentes investigativos que se refiere a temas o estudios similares al propuesto, fundamentación teórica la misma que está preparada con información recopilada en libros, revistas indexadas, artículos científicos, publicaciones sobre temas como Gestión y Administración Documental, Atención y servicio al cliente y manejo de estrategias, fundamentación legal relacionada directamente con la institución ente de estudio, y; finalmente la fundamentación conceptual que permite citar términos técnicos empleados en el estudio.

Capítulo III: MARCO METODOLÓGICO: En este capítulo se describe las técnicas y herramientas que se emplean en la investigación, debiendo para ello aplicar la investigación científica: modalidad de estudio, tipos de investigación, población y muestra, métodos- técnicas e instrumentos, también se incluye los resultados y análisis obtenidos en el trabajo de campo lo cual permite verificar la idea a defender propuesta en el trabajo de titulación.

Capítulo IV: MARCO PROPOSITIVO: Esta sección presenta la medida propuesta al problema detectado en la Institución, que es la Elaboración de un modelo para organización del archivo de secretaría general del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Orellana, Cantón Francisco de Orellana, Periodo 2016.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones que han sido formuladas en base a los descubrimientos existentes en la investigación y en respuesta a los objetivos planteados.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Ministerio de Transporte y Obras Públicas, cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana creado mediante el artículo 10 del decreto ejecutivo 8, publicado en el registro oficial N° 18 del 8 de Febrero del 2007, tiene como objeto principal trabajar continuamente para el desarrollo de la institución y la colectividad.

En la institución se procura brindar servicios de excelencia en todos sus departamentos, principalmente en Secretaría General en donde se encuentra el archivo Central. El manejo de archivo al ser un tema de gran importancia en toda entidad empresarial y conforme con la situación actual en cuanto a la gestión eficiente y custodia de los documentos dentro del Ministerio de Transporte y Obras Públicas, debe ser manejado con absoluta efectividad en todos sus procesos.

Sin embargo lo que se evidencia en el área de Archivo son deficiencias tales como:

1. No cuenta con una organización que determina el ciclo de vida de los documentos.
2. No se cumple con los procesos establecidos en el manejo de correspondencia.
3. No se utiliza de manera óptima su infraestructura física,
4. La clasificación de los sistemas de archivos genera acumulación reiterada de documentos.
5. Se observa duplicado de documentos.
6. No se cuenta con un sistema óptimo de archivos en PC, lo que genera un mayor tiempo en la búsqueda de los mismos.
7. Existen una mala administración general del sistema de archivos.

Las causas fundamentales que dan origen a los problemas detectados son las siguientes:

- La falta de capacitación y el no conocer claramente las funciones del puesto de trabajo.
- No existe planificación para las tareas de archivo.

- Falta coordinación y control de la información.
- Poco interés del personal en las tareas dentro del puesto de trabajo.
- Deficiente implementación de equipamiento para el archivo.

Enunciadas las causas que provocan los problemas, a continuación se detalla los siguientes efectos que se dan al no tomar los correctivos a tiempo:

- Se produce un traspapeleo reiterado y riesgo de extravío de los documentos.
- Se genera malestar en los usuarios ya que no se brinda un servicio de calidad.
- Se promueve el incremento de errores y equivocaciones en el desarrollo del trabajo.
- Se crea aglomeración y desorden en la institución.
- No se aprovecha el espacio físico con el que se cuenta.
- Existe inconformidad por el incremento en el tiempo de espera para ser atendidos.
- Deterioro de la imagen institucional.
- Se reduce el desempeño laboral.
- Compromete el presupuesto asignado por falta de su aprovechamiento efectivo.

La problemática que se presenta requiere de una solución efectiva de manera que no se desperdicien más recursos y se resuelva de manera inmediata.

1.1.1 Formulación del Problema.

¿La elaboración del modelo para organización del archivo físico de la Secretaría General del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Orellana, Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, ayudará a mejorar la atención al usuario?

1.1.2 Delimitación del Problema.

Esta investigación se va a realizar en la Provincia de Orellana, Cantón Francisco de Orellana; con el fin de elaborar un Modelo para Organización del archivo de Secretaría General.

Campo: Elaboración de un Modelo para Organización del archivo de Secretaría General.

Área: Secretaria General, Archivo Central.

Aspecto: Contar con un Modelo para Organización del archivo de Secretaría General a mejorar la atención al usuario optimizando tiempo y recursos.

Temporal: Período 2016.

Espacial: Institución Pública “Ministerio de Transporte y Obras Públicas” de Orellana.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Determinar el ciclo de vida de los documentos permitirá clasificar el tipo de trabajo que se realiza en la oficina, brindando información más veraz. Al cumplir con los procesos establecidos en el manejo de correspondencia, permitirá que en ausencia de la secretaria, se automaticen las actividades y no se generen más problemas.

Utilizando de manera óptima su infraestructura física, permitirá que los recursos presentados en el POA puedan ser optimizados.

La clasificación de los sistemas de archivos y su digitalización, evitara perdida de información que en el tiempo podrá ser relevante y brindar una perspectiva del trabajo realizado.

Justificación Teórica.- La presente investigación se justifica desde la parte teórica, al aprovechar todo lo concerniente a temas como Gestión y Administración Documental, Servicio al cliente y Estrategias, etc., información existente en documentos escritos y tecnológicos, consintiendo ampliar los conocimientos y poder formular la solución más eficiente a la problemática detectada en la entidad objeto de estudio.

Justificación Metodológica.- El presente trabajo de titulación se justifica desde la parte metodológica, al aplicar los métodos, técnicas e instrumentos de investigación existentes y adecuados en base a las necesidades de estudio. Se elaborará un plan de recopilación de información, con lo cual se diagnosticará la situación actual del sistema de archivo, para esto se empleará técnicas de observación estructurada participante, entrevistas de profundidad a las autoridades y encuestas de opinión sobre atención al cliente externo. Luego será diseñado un modelo de administración de archivo que corrija los errores

encontrados y prevea los futuros. Finalmente se plantea las estrategias para implementar el modelo para la organización de archivos de la Secretaria General del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Orellana.

Justificación Académica.- Se justifica esta investigación desde la perspectiva académica, al permitir a la estudiante proponente del tema poner en práctica los conocimientos adquiridos en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo; universidad que esta presta a través de su equipo docente a direccionar y guiar para la elaboración de este trabajo de titulación, aplicando de esta manera todo lo asimilado en el programa académico.

Justificación Práctica.- Se justifica esta investigación desde la perspectiva práctica en razón de ser única al elaborarse para el Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Orellana; plasmando su trabajo en el lugar de los hechos, en donde a partir del análisis de los resultados se presentara la solución factible para la mejora en la organización del archivo y satisfacción de los usuarios externos en la optimización de tiempo y recursos institucionales.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General.

- Elaborar un modelo para organización del archivo de la Secretaria General del Ministerio de Transporte y Obras Públicas del Cantón Francisco de Orellana, Provincia Orellana, para mejorar la atención del usuario.

1.3.2 Objetivos Específicos.

- a) Satisfacer la investigación con bases teóricas, mostrando los aspectos esenciales de la administración y manejo de archivos del sector público.
- b) Realizar una investigación de campo que permita diagnosticar los eventos producidos tanto internos como externos.
- c) Presentar el modelo para estructurar y organizar el archivo de la secretaria general.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes Históricos.

La tesis titulada Diseño de un Modelo de Gestión Documental para la Unidad Nacional de Tierras Rurales – UNAT. Pontificia Universidad Javeriana Facultad De Comunicación Y Lenguaje Departamento Ciencia De La Información Carrera Ciencia de la Información - Bibliotecología Colombia – Bogotá 2008, este trabajo de grado se desarrolló teniendo en cuenta las pautas que exige el Archivo General de la Nación ente rector de la política archivística en Colombia para establecer un Programa de Gestión Documental en la Unidad Nacional de Tierras Rurales – UNAT empresa de reciente creación que adolece de una política específica para la organización de sus documentos y que da pauta para el desarrollo y aplicación del mismo dentro de la organización. (Angarita, Paola. & Angarita, Diego. , 2008)

La tesis titulada Sistema de Gestión Integral de Documentos de archivo para empresas de la construcción del territorio de Camagüey, Universidad de Granada: Facultada de Comunicación y Documentación, 2010, se refiere a la demanda creciente en la búsqueda de soluciones prácticas y exitosas en las empresa en la actualidad, las mismas que generan la necesidad de contar con sistemas que permitan la gestión eficaz de los recursos de información y documentación. El presente trabajo responde al desarrollo de la temática gestión documental como línea de investigación, implícita en el Proyecto Nacional de Innovación y Desarrollo. “Gerencia de los recursos de información en las organizaciones empresariales”. (Campillo, 2010)

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Gestión y Administración Documental.

De acuerdo a lo citado en la Definición.com: Gestión proviene del latín gestión, el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o

gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

Gestión es la acción y el efecto de gestionar y administrar. De una forma más específica, una gestión es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir algo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación. (Alarcon, 2011)

En resumen se puede decir que Gestión es el conjunto de acciones u operaciones relacionadas con la administración y dirección de una organización.

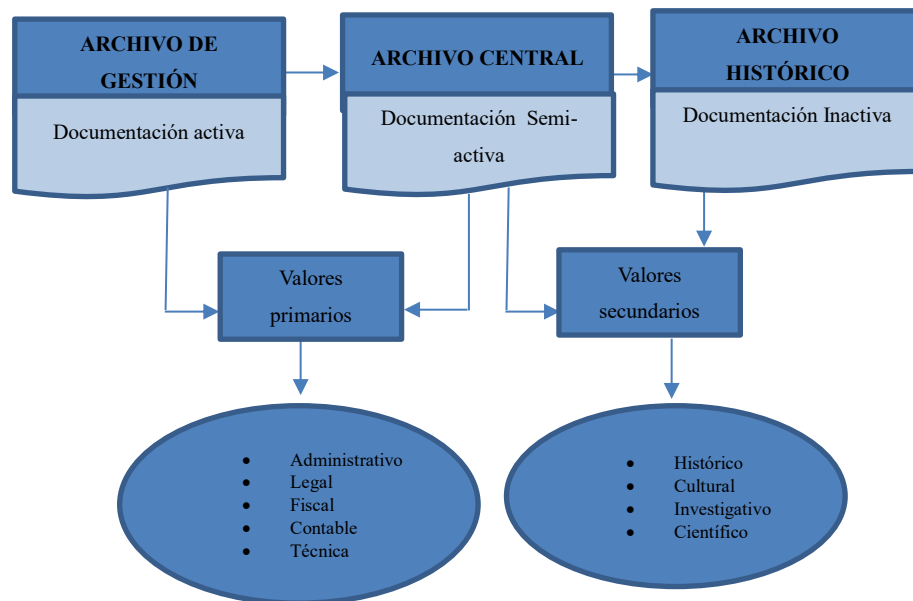
2.2.1.1 Definición e Importancia.

En la Ley General de Archivos, se define Gestión documental como el “Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación” (Doile, 1991). El autor Salazar, (2008), expresa: La administración documental regula la función archivística en las empresas, formulando normas y políticas para facilitar la gestión documental. Sabemos que la administración documental es una función de mucha responsabilidad la cual busca la protección de las memorias empresariales o institucionales de una manera correcta y transparente. En su obra: Preparación de manuales de gestión de documentos el autor Doile, (1991); expresa que los Archivos son centros dinámicos de información, base para la gestión, los cuales conservan el patrimonio documental de las instituciones y de la Nación, suministran información original y única de las entidades y apoyan la fiscalización, planeación, control de resultados y toma de decisiones; el Archivo es la memoria cultural de la institución, así como es el “conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión”. Para la conservación y administración en un Archivo, es importante saber que un documento es toda la “información registrada, cualquiera que sea su forma o el medio utilizado”. Por lo tanto, se puede decir que el Ciclo Vital del

Documento es una serie de “etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos, desde su producción o recepción en la oficina y su conservación temporal, hasta su eliminación o integración a un archivo permanente”. (Colombia, 2003)

A continuación se esquematiza el ciclo vital del documento:

Gráfico 1: Ciclo Vital del Documento



Fuente: Colombia. Archivo General De La Nación. Reglamento General de Archivos. 3 ed. Bogotá: El Archivo, 2003. P.39

Elaborado por: Aide Consuelo Paguay García

2.2.1.2 Gestión Empresarial.

La gestión empresarial hace referencia a las medidas y estrategias llevadas a cabo con la finalidad de que la empresa sea viable económicamente. La misma tiene en cuenta una infinidad de factores, desde lo financiero, pasando por lo productivo hasta lo logístico. (Díaz, 2012)

(Definicionabc., 2010) La gestión empresarial es aquella actividad empresarial que a través de diferentes individuos especializados, como ser: directores institucionales, consultores, productores, gerentes, entre otros, y de acciones, buscará mejorar la productividad y la competitividad de una empresa o de un negocio. Porque para que una gestión determinada sea óptima y de por ende buenos resultados no solamente deberá

hacer mejor las cosas sino que deberá hacer mejor aquellas cuestiones correctas que influyen directamente en el éxito y eso será asequible mediante la reunión de expertos que ayuden a identificar problemas, arrojen soluciones y nuevas estrategias, entre otras cuestiones.

2.2.1.3 Proceso.

De acuerdo al artículo publicado en la web por la Escuela Europea de Excelencia, (2016): Un PROCESO es un “qué se hace”. No tiene existencia real o tangible, pero es un concepto imprescindible para organizar lo que hacemos, medirlo y mejorarlo. Sus características son:

- Misión claramente definible: Qué – Para qué – Para quién.
- Fronteras claras, con entradas y salidas concretas
- Secuencias de etapas claramente integrables en subprocesos
- Medidas identificables: Cantidad, Calidad, Coste.
- Se pueden representar con la metodología IDEF.

2.2.1.4 Procesos en las empresas.

(Olaya, 2008); manifiesta que un proceso para una empresa es una serie de actividades secuenciales e interdependientes, orientadas a la consecución de un resultado, en el que se agrega valor a un insumo y se contribuye a la satisfacción de una necesidad.

Para el autor Harrington (2013), comparte que a más de las actividades secuenciales e interdependientes, orientadas a la consecución de un resultado, utilizan recursos de la organización para suministrar resultados definitivos.

Los procesos se clasifican en estratégicos, misionales, de apoyo o gestión y de evaluación. Los procesos estratégicos “establecen el norte del proceso operativo y enfocan a la organización en sus procesos fundamentales, son decisivos con relación al futuro de la misma y los ejecuta la alta dirección”; mientras los procesos misionales “son más relevantes y revelan la razón de ser de la organización; así mismo, los procesos de apoyo o gestión “prestan apoyo a los procesos misionales y permiten tomar decisiones sobre

planificación, control y mejoras en las operaciones; y los procesos de evaluación permiten conocer cómo funciona la empresa con el fin de retroalimentarla, establecen las metodologías para realizar seguimiento, medición y análisis, así como también permiten medir el desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia de la misma. (Olaya, 2008)

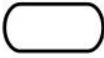

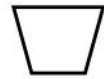
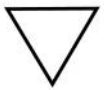
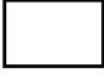



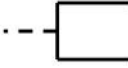

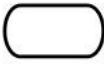





2.2.1.5 Representación gráfica de los procesos.

Según el autor Pérez, (2009); existen una serie de símbolos normalizados que se utilizan para la presentación formal de los diagramas. Estos diagramas son una herramienta grafica que facilita la comunicación, la ejecución, y algunos, el análisis de los procesos, si el uso de la simbología formal fuera un impedimento, se puede reducir a lo siguiente:

- Rectangular para representar una actividad.
- Rombo de decisión, generando dos secuencias alternativas en el proceso
- Input y output se representan mediante una elipse.

En definitiva la herramienta más útil para representar un proceso es el Diagrama de Flujo, método para describir gráficamente las actividades de un proceso existente o propuesto mediante la utilización de símbolos, líneas y palabras simples, demostrando la secuencia de estas actividades dentro del mismo.

Gráfico 2: Simbología Y Significado Del Diagrama De Flujo

SÍMBOLO	REPRESENTA	SÍMBOLO	REPRESENTA
	Terminal. Indica el inicio o la terminación del flujo, puede ser acción o lugar; además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.		Documento. Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Disparador. Indica el inicio de un procedimiento, contiene el nombre de éste o el nombre de la unidad administrativa donde se da inicio.		Archivo. Representa un archivo común y corriente de oficina.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.		Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.		Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Nota aclaratoria. No forma parte del diagrama de flujo, es un elemento que se adiciona a una operación o actividad para dar una explicación.		Línea de comunicación. Proporciona la transmisión de información de un lugar a otro mediante?
SÍMBOLO	REPRESENTA	SÍMBOLO	REPRESENTA
	Operación con teclado. Representa una operación en que se utiliza una perforadora o verificadora de tarjeta.		Dirección de flujo o línea de unión. Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Tarjeta perforadora. Representa cualquier tipo de tarjeta perforada que se utilice en el procedimiento.		Cinta magnética. Representa cualquier tipo de cinta magnética que se utilice en el procedimiento.
	Cinta perforada. Representa cualquier tipo de cinta perforada que se utilice en el procedimiento.		Teclado en línea. Representa el uso de un dispositivo en línea para promocionar información a una computadora electrónica u obtenerla de ello.
NOTA: Los símbolos marcados con * son utilizados en combinación con el resto cuando se está elaborando un diagrama de flujo de un procedimiento en el cual interviene algún equipo de procesamiento electrónico.			

Fuente: Rodríguez, Jhoiseth: Informática aplicada a la investigación, 2011

Elaborado por: Aidé Consuelo Paguay García

2.2.1.6 Archivo.

Las manifestaciones conceptuales de archivos en vigencia no han cambiado y se mantienen respecto a su filosofía conceptual, es por esto que mencionamos a Jenkinson H., (1947) quien manifiesta que: Los archivos son documentos acumulados por un proceso natural en el curso de la transmisión de los asuntos de cualquier tipo, público o privado en cualquier fecha, conservados después para su consulta, bajo la custodia de las personas responsables de los asuntos en cuestión o por sus sucesores.

Lodolini E., (1970) manifiesta que: El conjunto de documentos se forman en el ámbito de una persona física o jurídica o aun añadamos, de una asociación de hecho en el uso del

desarrollo de su actividad y por tanto ligados por un vínculo necesario; los cuales una vez perdido el interés para el desarrollo de la actividad misma han sido seleccionados para la conservación permanente como bienes culturales.

En resumen: Archivo es un conjunto de documentos elaborados y recibidos de una entidad ya sea pública o privada como consecuencia de la realización de sus actividades diarias los mismos que deben ser almacenados en un lugar adecuado donde permanezcan en un ambiente propicio para su conservación.

2.2.1.7 Objetivos del archivo.

El archivo es la memoria de una empresa, representada en la conservación de los documentos para lo cual se debe contar con un centro de información disponible en todo momento. (Monsalve, 2011)

- Constituir un centro de información disponible en todo momento. La documentación de una empresa frecuentemente es consultada como base de nuevas transacciones; por esto debe guardarse en un lugar determinado, con el fin de proporcionar oportunamente cualquier información que se requiera.
- Asegurar una perfecta conservación de los documentos. Toda documentación debe permanecer dentro de las máximas medidas de seguridad para que no se deteriore por la acción de la humedad, fuego, aire,... y evitar su pérdida.
- Satisfacer eficazmente las exigencias de consulta e información. Si los documentos están bien archivados, no se pierde tiempo al buscar el documento solicitado, y se proporcionan los datos en forma oportuna.
- Mantener en reserva, bajo seguridades especiales los documentos legales como contratos, escrituras, etc. Y los de constitución y funcionamiento de la empresa.

La documentación de una empresa frecuentemente es consultada como base de nuevas transacciones; por esto debe guardarse en un lugar determinado, con el fin de proporcionar oportunamente cualquier información que se requiera.

2.2.1.8 Organización de los archivos.

Miguel Fernández, (2014) manifiesta que: Los archivos se encuentran organizados lógicamente como una secuencia de registros de varias longitudes diferentes. Los archivos de registros de longitud fija: son los que almacenan la información en los archivos mediante un encabezado y luego se introducen uno a uno los registros ubicados en posiciones consecutivas. Los registros de longitud variable: es el almacenamiento de registros de varios tipos en un archivo y permite uno o más campos de longitudes variables y dichos campos pueden ser repetidos. La longitud de los registros debe estar definida correctamente para poder leer y escribir de forma efectiva. Por tanto la organización básica de un archivo es la siguiente:

- Existencia de unas normas de archivo o manual
- Existencia de un índice.
- Instalaciones.

2.2.1.9 Sistemas de Clasificación.

El autor Cruz (2014) pone en consideración las siguientes reglas básicas de los sistemas de archivo: Los elementos, la mecánica del archivo y los equipos y sistemas de conservación de documentos:

- **Elementos:** Titulo, Alfabético: nominal, geográfico, temático; Numérico: natural, cronológico, codificado, terminal; Alfanumérico, Unidad, Clasificar, Alfabetizar.
- **Mecánica del archivo:** Los pasos que se necesitan para archivar son los siguientes: inspección, clasificación, codificación, pre archivo y archivo
- **Equipos y sistemas de conservación de documentos:** Consideraciones que debemos tener para seleccionar los equipos de los archivos: Estandarización de los equipos, la colocación de los despachos, tipo de documentos, la durabilidad y la estética.

Para guardar los documentos tenemos: Archivos verticales, Archivos horizontales, Archivos de anillas, carpetas colgantes, Subcarpetas y Guías para el archivo. También

tenemos los tarjeteros y las tarjetas de registro que disponen de:

Las siguientes ventajas:

- La información puede ser intercalada.
- Se puede suprimir información.
- Se puede arreglar la información.

La microfilmación es un sistema de conservación de documentos que permite ahorrar espacios.

Sus ventajas son:

- Menor capacidad de espacio.
- Ahorro de tiempo, mayor seguridad, mayor economía.

Sus inconvenientes son:

- Es un procedimiento costoso.
- Hay que utilizar compañías externas.
- Se necesitan lectores para los documentos.

Una vez revisada la información sobre la organización de la documentación, se puede deducir que consiste en archivar adecuadamente los documentos elaborados o recibidos, en la cual se debe clasificar dividirlos por grupos teniendo en cuenta la estructura orgánica, ordenar ya sea de forma alfabética, numérica alfanumérico o cronológico y asignar símbolos de codificación para su rápida identificación puede ser números o letras o combinados.

2.2.2 Atención y servicio al cliente.

2.2.2.1 El Cliente.

CLIENTE es un término que define a la persona u organización que realiza una compra. Puede estar comprando en su nombre, y disfrutar personalmente del bien adquirido, o comprar para otro, como el caso de los artículos infantiles. Resulta la parte de la población más importante de la compañía. (Kotler, 2012)

(Barquero, 2007), menciona en el libro "Marketing de Clientes ¿Quién se ha llevado a mi cliente?" dice: "La palabra cliente proviene del griego antiguo y hace referencia a la «persona que depende de». Es decir, mis clientes son aquellas personas que tienen cierta necesidad de un producto o servicio que mi empresa puede satisfacer".

2.2.2.2 Importancia del cliente.

Es de vital importancia saber dirigirnos al cliente, ya que se constituye en la imagen que vendemos, tanto de la empresa como la nuestra, en razón de que los servicios que se presta en la institución deben ser dados a conocer de una manera cordial y acertada de modo que el visitante o interesado (Cliente) quede plenamente satisfecho con la información proporcionada a sus dudas. (Blanco, 2007)

El buen servicio al cliente debe estar presente en todos los aspectos del negocio en donde haya alguna interacción con el cliente, para lo cual es necesario capacitar y motivar permanentemente al personal para que brinde un buen servicio, no solo a aquellos trabajadores que tengan contacto frecuente con el cliente, sino a todos los que en algún momento puedan llegar a tenerlo, desde el encargado de la limpieza hasta el gerente general. (Tschohl, 2000)

2.2.2.3 Servicio al cliente.

(Sativan, 2012), manifiesta en su publicación que: Un buen servicio al cliente es aquel que se basa en la empatía con él, ¿y qué significa esto? , ponerse en los zapatos del cliente". A nadie le gusta que le hablen de mala manera, le entreguen productos o servicios mal hechos, en un empaque o en unas instalaciones en mal estado, o que el empleado

tenga mal aspecto o no conozca la información necesaria para dar la confianza que el cliente necesita.” Por otro lado el Señor (Velandia Najar D.) dice que el servicio al cliente es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece.

(Figuerola, 2009), manifiesta que en general las personas buscan y se quedan en donde se sienten bien, son aceptadas y les ponen atención, en otras palabras, se sienten felices, ya sea en una relación personal, de trabajo o comercial. Por otro lado tratarán de alejarse de cualquier situación que les provoque dolor, ya sea falta de respeto y de atención o maltrato. Por desgracia en la mayoría de los casos, nosotros somos quienes alejamos a las personas con nuestras actitudes, mal comportamiento e indiferencia.

2.2.2.4 Factores que intervienen en el servicio al cliente.

De acuerdo a lo publicado en Crecenegocios.com, por Paulo Díaz (2010) relacionada con el tema servicio al cliente, se enuncia a continuación los factores que intervienen en el servicio al cliente:

- 1) **Amabilidad:** Hace referencia al trato amable, cortés y servicial. Se da, por ejemplo, cuando los trabajadores saludan al cliente con una sonrisa sincera, cuando le hacen saber que están para servirlo, cuando le hacen sentir que están genuinamente interesados en satisfacerlo antes que en venderle, etc.
- 2) **Atención personalizada:** Es la atención directa o personal que toma en cuenta las necesidades, gustos y preferencias particulares del cliente. Se da, por ejemplo, cuando un mismo trabajador atiende a un cliente durante todo el proceso de venta, cuando se le brinda al cliente un producto diseñado especialmente de acuerdo a sus necesidades, gustos y preferencias particulares, etc.
- 3) **Rapidez en la atención:** La rapidez en la atención es la rapidez con la que se le toman los pedidos al cliente, se le entrega su producto, o se le atienden sus consultas o reclamos. Se da, por ejemplo, cuando se cuenta con procesos simples y eficientes, cuando se cuenta con un número suficiente de personal, cuando se le capacita al personal para que brinden una rápida atención, etc.
- 4) **Ambiente agradable:** Es un ambiente acogedor en donde el cliente se siente a gusto. Se da, por ejemplo, cuando los trabajadores le dan al cliente un trato amable y

amigable, cuando el local del negocio cuenta con una buena decoración, una iluminación adecuada, una música agradable, etc.

- 5) **Comodidad:** Hace referencia a la comodidad que se le brinda al cliente cuando visita el local. Se da, por ejemplo, cuando el local cuenta con espacios lo suficientemente amplios como para que el cliente se sienta a gusto, sillas o sillones cómodos, mesas amplias, estacionamiento vehicular, un lugar en donde pueda guardadas sus pertenencias, etc.
- 6) **Seguridad:** Hace referencia a la seguridad que existe en el local y que, por tanto, se le da al cliente al momento de visitarlo. Se da, por ejemplo, cuando se cuenta con suficiente personal de seguridad, cuando se tienen claramente marcadas las zonas de seguridad, cuando se tienen claramente señalizadas las vías de escape, cuando se cuenta con botiquines médicos, etc.
- 7) **Higiene:** Hace referencia a la limpieza o aseo que hay en el local o en los trabajadores. Se da, por ejemplo, cuando los baños del local se encuentran siempre limpios, cuando no hay papeles en el piso, cuando los trabajadores están bien aseados, con el uniforme o la vestimenta impecable y las uñas recortadas, etc.

Una empresa o negocio brinda un buen servicio al cliente cuando ha trabajado en varios de estos factores; por ejemplo, cuando trata a sus clientes con amabilidad, les da un trato personalizado, los atiende con rapidez, les ofrece un ambiente agradable, y los hace sentir cómodos y seguros.

2.2.2.5 Tipologías de los clientes.

La autora Carrasco (2013) manifiesta que sea cual sea la empresa o público que tengamos, por lo general, todo cliente puede ser clasificado básicamente en 4 tipos o clases según su comportamiento en el momento de suministrarle la información requerida.

- a) **El cliente difícil:** Es el cliente exigente, que siempre está quejándose de todo, encuentra un defecto hasta en el más mínimo detalle, nunca queda satisfecho, cree tener siempre la razón, no le gusta que lo contradiga, y que puede hasta llegar a ponerse prepotente y agresivo. Lo que debemos hacer para tratar con este tipo de cliente, es tener paciencia y mantener la calma, no caer en sus provocaciones, ni

discutir con él. Debemos mostrar un genuino interés por él, escuchando atentamente sus quejas para resolverlas lo más pronto posible, satisfaciendo en lo posible sus reclamos, etc. Una forma efectiva de lidiar con este tipo de cliente, es ofreciéndole un excelente servicio al cliente, de tal manera que sobrepase lo que él esperaba de nosotros. (Carrasco, 2013)

- b) **El cliente amigable:** Este tipo de cliente es simpático, cortés, es quien toda empresa siempre quiere tener, aunque en ocasiones puede llegar a ser muy hablador, haciéndonos perder tiempo. Para tratar con este tipo de cliente, debemos ser amables y amigables con él, aunque siempre procurando mantener cierta distancia, es decir, no darle demasiada confianza. Debemos procurar seguirlo en su conversación y en sus bromas, pero interrumpirlo cortésmente cuando la conversación se haya prolongado demasiado. (Carrasco, 2013)
- c) **El cliente tímido:** Es el usuario introvertido, callado, inseguro e indeciso. Este tipo de cliente suele tener problemas para solicitar información, por lo que debemos procurar darle tiempo para que exprese la inquietud que tiene, sin interrumpirlo o presionarlo. Debemos ofrecerle soluciones, de tal manera que se facilite su decisión por lo que debemos inspirarle confianza y hacerle las preguntas indicadas que lo ayuden a comunicarse mejor. (Carrasco, 2013)
- d) **El cliente impaciente:** Es aquel que siempre tiene prisa, es el cliente que quiere entrar a la Empresa, expresar sus inquietudes, que le sean solucionadas y salir lo más pronto posible. Este tipo de cliente exige una atención rápida, sin importar que haya otros clientes que hayan llegado antes que él, y, por lo general, se pone tenso cuando lo hacen esperar. Cuando tratamos con este tipo de cliente, debemos hacerle saber que hemos comprendido que tiene prisa, procurar atenderlo y escucharlo lo más pronto posible. (Carrasco, 2013)

2.2.3 Manejo de Estrategias

Estrategia es la determinación de los objetivos a largo plazo y la elección de las acciones y la asignación de los recursos necesarios para conseguirlos. Manifestado por el autor Chandler (2002).

De acuerdo a lo citado en El Diccionario de marketing (2009), puntualiza que Estrategia es la Visión global y a largo plazo de un negocio así como un conjunto organizado de acciones tácticas encaminadas hacia los objetivos propuestos.

La estrategia debe ser elaborada e implementada respondiendo a determinadas características: Análisis a fondo, gestión inteligente del personal, intensa concentración, fuerte compromiso y disposición para invertir los recursos que sean necesarios.

2.2.3.1 Enfoques de la Estrategia.

Históricamente el concepto de estrategia ha estado ligado a la dirección de operaciones militares destinadas a lograr objetivos preestablecidos. En el planteamiento de la estrategia se describe que acciones de intervención ayudarán a la organización a cumplir con su misión y organizando para cada estrategia planes y presupuestos, tan detallados como sea necesario.

Se puede manifestar que existen dos enfoques de la estrategia, la estrategia general y la estrategia empresarial. La postura a adoptar por el comercial, dependerá de la forma del cliente: El Cliente agresivo: Es imposible a simple vista el clasificar a los clientes de esta manera, no obstante, tras un par de minutos sabes qué tipo de cliente tienes enfrente seguro, y sobre todo si el comercial tiene un tiempo de experiencia. Y; el Cliente altivo: Durante la conversación hemos de presentar los argumentos como si él fuese un elegido, quizás la única persona con derecho a conocer las características de ciertos productos. (Francés, 2006)

- **La Estrategia general:** Es la encargada de concebir la dirección global de la organización. Su papel se inicia desde la Misión propia de la organización, los valores en los que dicha misión se va a soportar para establecer las políticas generales de la organización. La estrategia determina y revela el propósito organizativo en términos de objetivos de largo plazo, programas de acción y prioridades de asignación de recursos. Selecciona los negocios y actividades en los que participen o debe participar la Organización. Apunta a desarrollar y fomentar las competencias centrales de la

Institución. Es un medio para invertir selectivamente en recursos tangibles e intangibles que garanticen una ventaja competitiva sostenible.

- **La Estrategia Empresarial:** Actualmente, el entorno cambia muy rápido con la influencia de las nuevas tecnologías en la gestión de las empresas, por ello, todas las empresas precisan tener claro cuál es la razón de ser de su existencia en el mercado y a dónde quiere llegar, cuándo, cómo y con qué recursos humanos y económicos. Además de una buena comunicación interna. La Estrategia empresarial es el complemento de la Estrategia general, permite determinar la forma y secuencia de las operaciones más adecuadas y necesarias para el cumplimiento de los objetivos en cada área de actividad de la organización; correspondiendo su aplicación al líder, director o responsable del área en cuestión.

2.2.3.2 Componentes de la Estrategia.

El autor Sancho (2002) expone de acuerdo a su conocimiento que los componentes de la estrategia son cuatro elementos que en conjunto forman un todo, y estos son:

- **Visión:** Se refiere a la visión que tiene el líder de la empresa a largo plazo de la misma. Así como de los negocios en los que buscará incursionar, cuales dejara de lado, cuales conservara, etc.
- **Posicionamiento:** Se deberá determinar el posicionamiento necesario para la compañía y también el de sus productos en el consumidor, lo cual se lograra gracias a los “impulsores de posicionamiento,” únicos de la compañía.
- **Plan:** Después de haber llevado acabo los dos primeros factores, se puede pensar en determinación y aterrizar las metas, las cuales requerirán un plan estratégico.
- **Patrón Integrado de Comportamiento:** Finalmente se dará la integración total de dichos factores formando la estrategia, la cual deberá ser de conocimiento de todos los integrantes de la compañía poniéndola en práctica.

2.2.3.3 Pasos para formular estrategias.

Según el autor Sancho (2002) expresa los siguientes pasos a seguir para formular las

estrategias:

- Todas las políticas y procedimientos, deben estar orientados al cliente.
- Los costes de venta, incluyendo gastos de entrega, determine como va a ofrecer esos servicios de la forma más eficiente posible en la relación costes-resultados.
- Los flujos de trabajo, desarrolle estrategias para establecer el nivel de carga de trabajo que existe.
- La capacidad de la empresa para reaccionar ante eventos inesperados. Elabore un plan de contingencia para afrontar desastres, que le ayude a determinar cómo mantener el servicio.
- Las necesidades y deseos de los clientes. Haga los arreglos necesarios para asegurarse de que el punto de vista de los clientes será tomado en cuenta en sus reuniones.

2.2.3.4 Elementos principales en la estructuración estratégica del servicio.

Los elementos principales que intervienen en la estructuración de las estrategias de servicios son:

- 1) **El concepto del servicio:** Define las características concretas que debe tener la oferta integral que se hace a los mercados.
- 2) **El servicio base:** Define las características del servicio en función de los beneficios esenciales que procuran los clientes.
- 3) **El sistema del servicio:** Define la forma como se entregarán a los clientes los beneficios que aporta el servicio base.
- 4) **El encuentro del servicio:** Constituye el paso final, la entrega o prestación que hace la empresa a los clientes.

Al final de este proceso se obtiene lo que en la llamada “Escuela Nórdica del Servicio” definen como forfait service; es decir: La suma total de bienes, servicios y experiencias que se ofrece a los clientes. (Zeithamli, 2002)

2.2.3.5 Como elaborar las estrategias.

La autora Zeithamli, (2002), explica que la planificación estratégica permite tener claro lo que se quiere lograr y cómo se lo va a conseguir, para ello la enunciación de la estrategia permite responder a las siguientes preguntas:

- ¿Quiénes somos?
- ¿Qué capacidad tenemos y qué podemos hacer?
- ¿Qué problemas estamos tratando?
- ¿Qué influencia queremos causar?
- ¿Qué asuntos críticos tenemos que responder?
- ¿Dónde debemos situar nuestros recursos y cuáles son nuestras prioridades?

Respondidas estas preguntas es posible contestar a lo siguiente:

- ¿Cuál debería ser nuestro objetivo inmediato?
- ¿Cómo tenemos que organizarnos para conseguir nuestro objetivo?
- ¿Quién hace el qué y cuándo?

2.2.3.6 Herramientas para el diseño de estrategias.

Análisis FODA. Análisis de la situación interna de la organización Brinda los elementos para identificar las fuerzas y debilidades de la empresa así como el análisis de la situación externa de la organización arrojando como resultado la identificación de oportunidades y amenazas del entorno. Se realiza este análisis con el fin de identificar los principales problemas y alternativas que pueden considerarse para resolverlas mediante la elaboración del plan estratégico. (Cañas, 2007)

El diagrama Causa-Efecto. Es una técnica gráfica que enumera y organiza las posibles causas o contribuciones al problema. Ilustra las relaciones entre las causas y es útil en la evaluación de causas adicionales Se emplea el diagrama de causa y efecto para generar y organizar causas y contribuciones. Luego es posible aislar las causas o contribuciones más probables Definición Identifica oportunidades de mejora Propósito y beneficios Elaboración (Zárate, 2010)

2.2.3.7 Modelos Organizacionales.

El modelo organizacional hace referencia a la estructura, los puestos y funciones, los cauces de comunicación interna y de toma de decisiones, el estilo de dirección, el modelo de gestión de los recursos humanos, etc. Es un aspecto fundamental del negocio y condiciona totalmente los procesos de producción y por tanto la calidad del producto final o del servicio que se presta. La atención al cliente, la percepción que éste tendrá de la empresa, su imagen e identidad, y como consecuencia su posicionamiento en el mercado, también dependen de ello. (Stanford, 2010)

2.2.3.7.1 Principales modelos de sistemas organizacionales.

- **Modelo de gestión documental:** Thomas H. Davenport manifiesta que: Se entiende por Modelo de Gestión de Documentos el esquema teórico que debe facilitar la comprensión y homogénea implantación de la gestión documental de una organización. Este Modelo de Gestión Documental y archivos es de aplicación a todo tipo de documentos, en cualquier formato o soporte, creados o recibidos por una organización o institución, pública o privada, en el curso de sus funciones o actividades, durante toda la vida del documento y, por lo tanto, para toda clase de archivos. El Modelo de Gestión Documental y archivos incluye disposiciones para la administración de documentos electrónicos, así como procesos comunes a todos los tipos de documentos, incluyendo dentro de estos procedimientos aquellas especificidades propias de los documentos electrónicos.

Objetivos del modelo de archivo:

- Determinar las políticas institucionales que contribuyan a la implementación de estándares internacionales y favorezcan la gestión de la información y del conocimiento.
- Diseñar y fortalecer las prácticas de gestión de la información y la organización de los archivos en las instituciones públicas, a efecto de facilitar la búsqueda de información y la atención a solicitudes de la misma.

- Asegurar que la política de gestión documental y de archivos esté en consonancia con las políticas de acceso a la información pública, transparencia, gobierno abierto y datos abiertos.

(Davenport, 2011): La Administración Pública genera y recibe una considerable cantidad de documentación como consecuencia y reflejo de las actividades necesarias para el cumplimiento de sus fines. Estos documentos no tienen únicamente importancia en la esfera interna de la institución, también tienen una dimensión externa, ya que garantizan tanto derechos como deberes, tanto de la administración como de los ciudadanos, y pueden ser objeto de control, verificación y auditoría de las actuaciones desarrolladas por la administración.

Las iniciativas de transparencia y acceso a la información pública dependen en gran medida de la calidad, la fiabilidad y la accesibilidad de los archivos públicos que custodian esa información. Archivos que no están organizados y bien gestionados, evitan determinar la autenticidad e integridad de la información pública, así como cumplir (o reducir) con los plazos establecidos de respuesta a la ciudadanía y a la administración.

Cuando se trabaja con controles adecuados en la administración de información y archivos, con estándares y procedimientos eficaces, tanto los ciudadanos como los trabajadores públicos pueden confiar no sólo en la fiabilidad de los datos extraídos de los archivos, sino que dichos controles documentales reflejan por completo las actividades de las administraciones públicas.

Modelo de las siete S: Es un modelo que une los 7 factores básicos para cualquier estructura organizativa. Suele emplearse para evaluar si la implementación de cualquier tipo de estrategia en la organización estaría alineado con dichos factores.

En caso negativo sería necesario replantearse parte o la totalidad de la estrategia. (Desarrollado por Pascale y Athos en 1981; perfeccionado por Peters y Waterman en 1982):

Gráfico 3: Modelo De Las Siete S



Fuente: Peters y Waterman 1982

Elaborado por: Aidé Consuelo Paguay García

En este modelo se citan los elementos, beneficios y limitaciones en base a este modelo:

- **Elementos:** Sistemas, Estrategia, Estructura, Estilo, Valores y Personal.
- **Beneficios:** Permite realizar una descripción e identificar la relación existente entre las variables organizacionales más importantes.
- **Limitaciones:** Ausencia de: entrada de datos/rendimiento total/resultados, Ciclos de retroalimentación Variables de resultado.

Modelo de Estrella de Gailbraith: En la década de 1960 Gailbraith desarrollo el Modelo Estrella, el cual es la base sobre la cual una empresa basa sus decisiones de diseño. Este modelo consta de 5 categorías.

Gráfico 4: Modelo De Estrella De Galbraith



Fuente: <http://disenorganizacional-andrea.blogspot.com/2013/04/el-modelo-estrella-de-jay-galbraith.html>

Elaborado por: Aidé Consuelo Paguay García

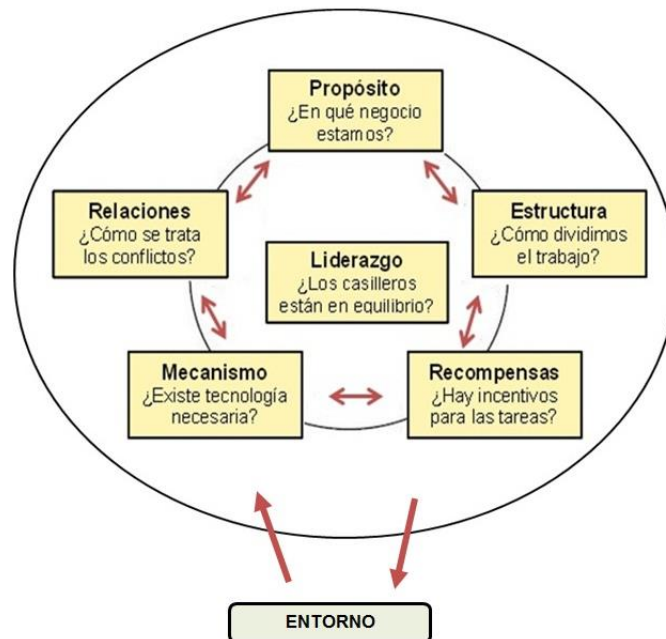
El Modelo Estrella, el cual es la base sobre la cual una empresa basa sus decisiones de diseño. Este modelo consta de 5 categorías. Este modelo estrella muestra las palancas que los administradores pueden controlar, y como resultado, pueden afectar el comportamiento de los empleados. Al elegir el comportamiento deseado, los directivos pueden influir en el rendimiento de la organización, así como su cultura.

- **Elementos:** Estrategia, Estructura, Personal, Recompensas y Procesos.
- **Beneficios:** Permite realizar una descripción de elementos organizacionales importantes y reconocimiento de la interacción existente.
- **Limitaciones:** No considera ciertas variables clave como la entrada de datos y resultados.

Modelo de los Seis Casilleros de Weisbord: Marvin Weisbord describe su modelo de una forma particular de visualizar la estructura y diseño organizacional. Presta atención a temas tales como la planificación, los incentivos y recompensas, el rol de apoyar funciones tales como personal, competencias internas entre unidades organizacionales, estándares para la remuneración, colaboraciones, jerarquías y la delegación de autoridad, control organizacional, responsabilidades y evaluación de desempeño. El modelo también aplica el enfoque básico de sistemas al funcionamiento organizacional, incluyendo las

bien conocidas categorías de entradas y salidas.

Gráfico 5: Modelo De Los Seis Casilleros De Weisbord



Fuente: French, Wendell y Ceci Bell, Desarrollo organizacional

Elaborado por: Aidé Consuelo Paguay García

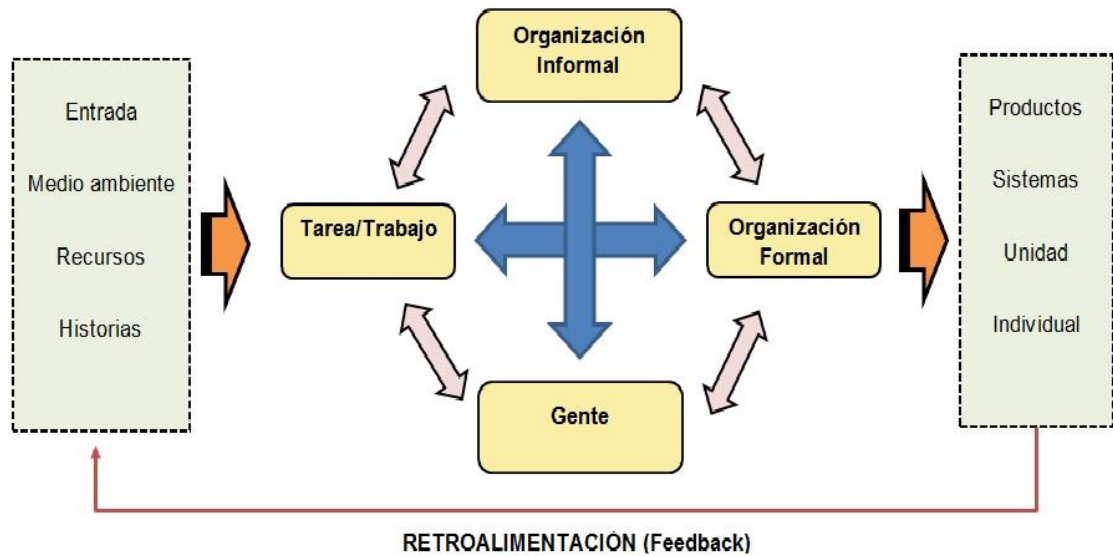
Elementos: Liderazgo, Propósito, Estructura, Recompensa, Mecanismos, Auxiliares y Relaciones.

Beneficios: En cada casillero se incluyen preguntas de diagnóstico y Se establece el propósito.

Limitaciones: La concentración solo en determinados elementos puede derivar en el descuido de otros.

Modelo de congruencia de Nadler y Tushman: El Modelo de Congruencia del Comportamiento Organizacional (Figura 6), propone que la gestión para la innovación en la organización se hace mediante directrices corporativas y a través de las personas (NADLER; TUSHMAN, 1980), donde la organización se compone de cuatro dimensiones.

Gráfico 6:Modelo De Congruencia De Nadler Y Tushman



Fuente: Fundamentos del modelo de congruencia de Nadler y Tushman, 2014

Elaborado por: Aidé Consuelo Paguay García

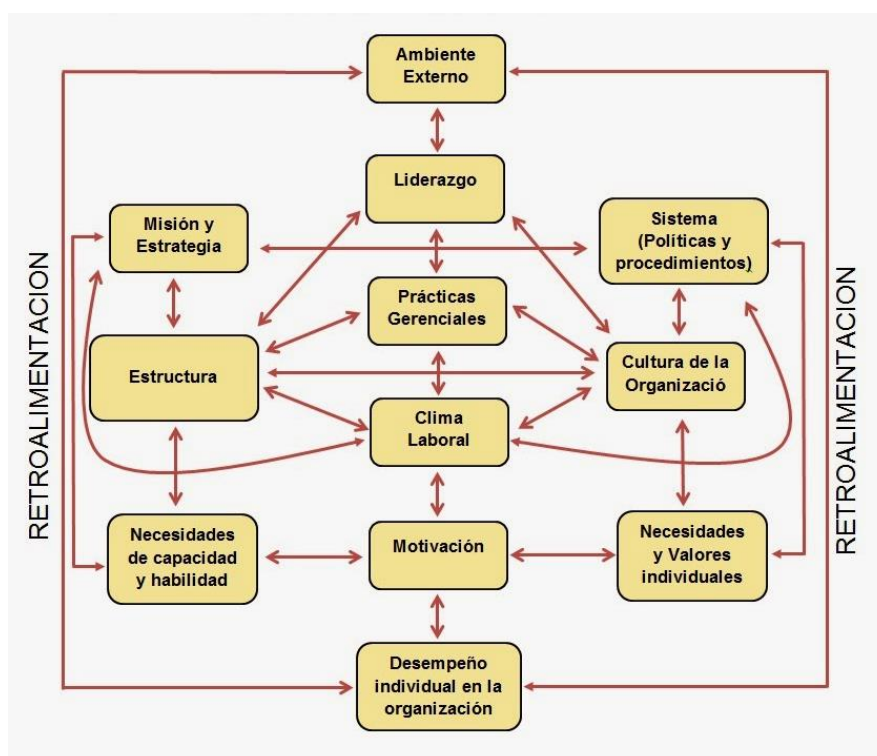
Elementos: Organización Informal, Organización formal, Tareas y Personal.

Beneficios: Fácil de seguir, permite realizar un análisis de lo que comprende la organización “informal” y “formal”.

Limitaciones: La lista limitada de elementos puede llevar a confundir o pasar por alto ciertos elementos cruciales.

Modelo de Burke-Litwin: Este modelo sugiere interconexiones que plantean como se ve afectado el desempeño por factores internos y externos. Ofrece un marco de referencia para evaluar dimensiones organizacionales y ambientales claves para un cambio exitoso y demuestra cómo estas dimensiones deben enlazarse causalmente para lograr un cambio en el desempeño.

Gráfico 7: Modelo De Burke-Litwin



Fuente: Diagnostico Organizacional 2012

Elaborado por: Aidé Consuelo Paguay García

Elementos: Misión / Estrategia, Estructura, Requisitos de tareas, Liderazgo, Prácticas de gestión, Clima de trabajo, Motivación, Cultura organizacional, Necesidad individual y Valores.

Beneficios: Incluye ciclos de retroalimentación. Mayor presencia de elementos cualitativos (por ejemplo: Motivación)

Limitaciones: Minucioso y difícil de comprender a simple vista.

2.3 FUNDAMENTACION LEGAL

De acuerdo a lo publicado el documento en la web *Red de Transparencia y Acceso a la información*: Con la Estrecha Colaboración de: SENPLADES Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad. Subsecretarías: Infraestructura del Transporte Aeronáutica Civil Transporte Terrestre y Ferroviario Puerto Y Transporte Marítimo y Fluvial Delegaciones y Concesiones del Transporte.

En la administración del Doctor Isidro Ayora, Presidente de la República (1929 – 1931), se crea el Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones.

Abarcó también a la Agricultura y Fomento. Le correspondió todo lo relacionado con el estudio, construcción, explotación, conservación y financiamiento de las obras públicas; vigilancia de las obras municipales; el progreso de la agricultura y del comercio en todos sus ramos; fomentó la producción agrícola e industrial y su transporte.

Las funciones que le correspondía en ese entonces fueron las siguientes: los caminos y ferrocarriles; las obras portuarias, marítimas y fluviales, los canales de navegación y los trabajos necesarios para la buena conservación de las playas del mar y de las riberas de los ríos; correos, telégrafos y teléfonos, administración y mejoramiento de líneas postales y la instalación de estaciones radiotelegráficas del Estado.

Para el despacho de los diversos asuntos determinados, el Ministerio además de la Subsecretaría respectiva, contaba con el director general de Obras Públicas, el de Agricultura; los directores de Correos y Telégrafos.

El 9 de julio de 1929 y por Decreto Supremo No. 92 de la Asamblea Nacional, se produce la creación definitiva. Con estos antecedentes el Ministro de Obras Públicas en el gobierno del Presidente León Febres Cordero, Ing. Alfredo Burneo, mediante Acuerdo Ministerial No. 037 del 15 de octubre de 1984, declara como fecha oficial del Ministerio de Obras Públicas, el 9 de julio.

El 15 de enero del 2007, el Presidente de la República, Eco. Rafael Correa Delgado, mediante Decreto Ejecutivo 053, cambia la estructura de este Portafolio y crea el Ministerio de Transporte y Obras Públicas con cuatro Subsecretarías.

- De Obras Públicas y Comunicaciones
- De Transporte Vial y Ferroviario
- De Puertos y Transporte Marítimo y Fluvial
- De Aeropuertos y Transporte Aéreo.

2.4 FUNDAMENTACION CONCEPTUAL

Atención: Acción de atender. Brindar cortesía, urbanidad, demostración de respeto. (Definicionabc., 2010)

Calidad: Su definición es estrictamente una formulación del nivel uno, en que la calidad de un producto o servicio es equivalente a estar seguro de medir todas las características de un producto o servicio que satisfagan los criterios de especificación. (Crosby, 2009)

Cliente: El cliente es la razón de ser de toda empresa u organización, por este motivo es importante realizar un análisis sistemático de los deseos y necesidades de los clientes para la creación de productos o servicios direccionados a la satisfacción de los usuarios. (Thompson, 2009)

Competencia: (Diccionario.de, 2010) El significado de la palabra competencia (del latín competentia) tiene dos grandes vertientes: por un lado, hace referencia al enfrentamiento o a la contienda que llevan a cabo dos o más sujetos respecto a algo. En el mismo sentido, se refiere a la rivalidad entre aquellos que pretenden acceder a lo mismo, a la realidad que viven las empresas que luchan en un determinado sector del mercado al vender o demandar un mismo bien o servicio, y a la competición que se lleva a cabo en el ámbito del deporte.

Estrategias: El término estrategia es de origen griego. Estrategeia. Estrategos o el arte del general en la guerra, procedente de la fusión de dos palabras: stratos (ejército) y agein (conducir, guiar). (Rondo, 2012)

Mejora: Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los profesionales y de los usuarios. (Lossada, 2013)

Mejoramiento Continuo: L.P. Sullivan (1994), este autor define el Mejoramiento Continuo, como un esfuerzo para aplicar mejoras en cada área de la organización a lo que se entrega a clientes.

Modelo: Una de las acepciones hace referencia a aquello que se toma como referencia para tratar de producir algo igual. En este caso, el modelo es un arquetipo. Por ejemplo: “Dile al diseñador que siga el modelo de Johnston para crear el nuevo envase. (Diccionario R. , 2010)

Proceso: El Autor Fernández, (2012) expresa que proceso es un conjunto de pasos ordenados a seguir como guía para la acción empresarial a través de un esfuerzo humano en común.

Satisfacción: (Kotler & Keller , 2011)definen la satisfacción de cliente como: Una

sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado (p.144)

2.5 IDEA A DEFENDER

La elaboración del modelo para la organización del archivo de secretaría general del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Orellana cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana periodo 2016, nos permitirá mejorar la atención al usuario optimizando tiempo y recursos tanto humanos como materiales.

2.6 VARIABLES

2.6.1 Variable Independiente.

- Elaboración de un modelo para la organización de archivo.

2.6.2 Variable Dependiente.

- Mejorar la atención al usuario optimizando tiempo y recursos.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La modalidad de estudio a emplear en este trabajo es explicativo y descriptivo. El primero expone lo que ocurre en la institución mediante la información obtenida a través de las herramientas empleadas que permiten descubrir lo que da origen al problema existente, y; descriptivo porque ayuda a describir los resultados obtenidos en la investigación de campo.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

- **Tipo Analítico:** Este tipo de investigación tiene como objetivo principal comprobar entre los grupos de personas que intervienen en el estudio con las variables planteadas a ser desarrolladas por la investigadora e intentar probar la idea a defender.
- **Tipo Exploratorio:** Se utiliza es tipo de investigación por ser único en su aplicación, iniciando con la identificación del problema, apoyada en la metodología Bibliográfica-documental y de campo.
- **Tipo Descriptivo:** Este tipo de investigación permite describir la realidad de la Secretaria General del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Orellana y las expectativas que tienen sobre la organización y gestión documental.
- **Investigación de Campo:** Las investigaciones son trabajadas en un ambiente natural en el que están presentes las personas, grupos y organizaciones científicas las cuales cumplen el papel de ser la fuente de datos para ser analizados.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

- **Bibliográfica-Documental:** Esta investigación al ser la más viable y práctica en cuanto a la obtención de información para su análisis e interpretación necesaria, considerando la revisión de los diferentes libros, revistas indexadas , internet, publicaciones y artículos científicos, documentos similares, etc.

- **Investigación de Campo:** Este diseño de investigación permite recolectar la información en el Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Orellana institución directamente involucrada en el estudio y a sus clientes internos.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.4.1 Métodos.

- **Método analítico-sintético:** Este método permite de forma ordenada recopilar la información que origina el problema, basándose en la extracción de los documentos como parte de un todo, para estudiarlas y examinarlas por separado sin perder la relación existente de los elementos que lo conforman; y a su vez, la síntesis se produce sobre la base de los resultados previos del análisis.
- **Método inductivo-deductivo:** A través de este método se realiza un razonamiento lógico originado desde el conocimiento particular hasta llegar al conocimiento general, pasando al planteamiento de la idea a defender del estudio.
- **Método Estadístico:** Con este método se puede realizar la clasificación, organización, tabulación, análisis e interpretación de los resultados los mismos que son obtenidos en el trabajo de campo.

3.4.2 Técnicas e Instrumentos.

- **La técnica de la encuesta:** Esta técnica sirve para recolectar la información que proporcionan el personal que labora en la institución, para conocer su opinión y valoración en cuanto a la organización de archivo.
- **Instrumentos:** Las herramientas que se utilizan para la obtención de la información son el cuestionario para la encuesta.

3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población considerada para este estudio es el personal del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Orellana del Cantón Francisco de Orellana.

Tabla 1: Población A Investigarse

Composición	Población	Técnicas
Personal	8	Encuesta

Fuente: Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Orellana

Elaborado por: Aidé Consuelo Paguay García

3.6 RESULTADOS

Una vez realizado el estudio de campo mediante la aplicación de la encuesta en la institución objeto de estudio, se procede a registrar los resultados obtenidos para su tabulación, graficación y análisis e interpretación de resultados.

3.6.1 Análisis de la Encuesta.

1. Pregunta: ¿Considera usted que la ubicación del archivo central es adecuada?

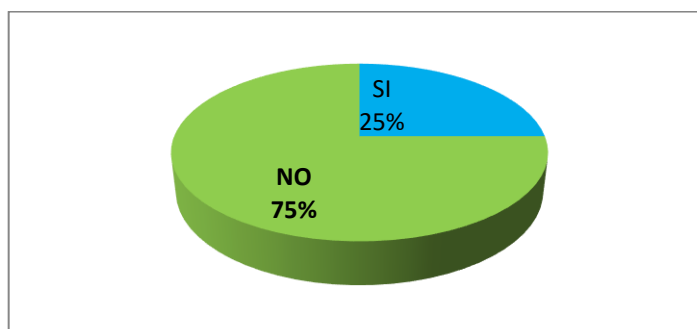
Tabla 2: Ubicación Del Archivo

SI	SI %	NO	NO %	NA	NA %	TOTAL	%
2	25%	6	75%	0	0%	8	100%

Elaborado por: Aide Consuelo Paguay García

Fuente: Encuesta a servidores públicos

Gráfico 8: Ubicación Del Archivo



Elaborado por: Aide Consuelo Paguay García

Fuente: Encuesta a servidores públicos

Análisis

De la encuesta realizada a los 8 empleados del MTOP que corresponde al 100%; el 75% considera que la ubicación del archivo central no es adecuada, el 25% señala que si es adecuada la ubicación la ubicación del archivo central.

Interpretación:

De los resultados obtenidos es necesario considerar una re estructuración de acuerdo a las necesidades del personal para optimizar el trabajo que vienen realizando.

2. Pregunta: ¿Considera usted que la persona encargada de llevar el archivo en la institución, tiene el perfil profesional adecuado?

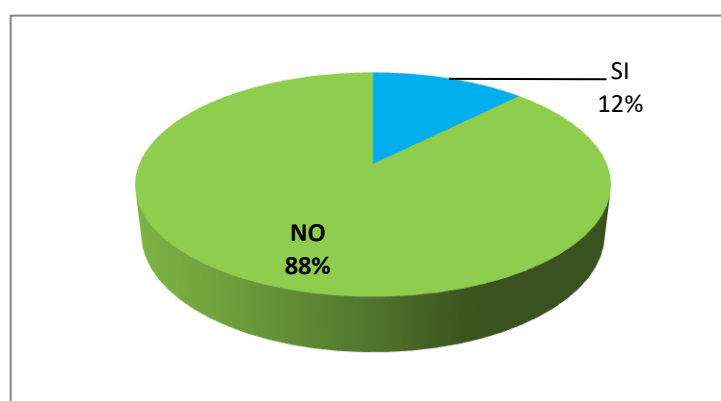
Tabla 3: Perfil Profesional

SI	SI %	NO	NO %	NA	NA %	TOTAL	%
1	13%	7	88%	0	0%	8	100%

Elaborado por: Aide Consuelo Paguay Garcia

Fuente: Encuesta a servidores públicos

Gráfico 9: Perfil Profesional



Elaborado por: Aide Consuelo Paguay Garcia

Fuente: Encuesta a servidores públicos

Análisis

De la encuesta realizada a los 8 empleados del MTOP que corresponde al 100%; los encuestados en un 88% consideran que la persona encargada de llevar el archivo en la institución, no tiene el perfil profesional adecuado; mientras que el 12% señala que si tiene el perfil adecuado.

Interpretación

De los resultados obtenidos se debe capacitar al personal sobre temas relacionados con organización de archivos para mejorar sus competencias y obtener un cambio positivo para la institución.

3. Pregunta: ¿Considera que debe haber una persona responsable exclusivamente del manejo del archivo?

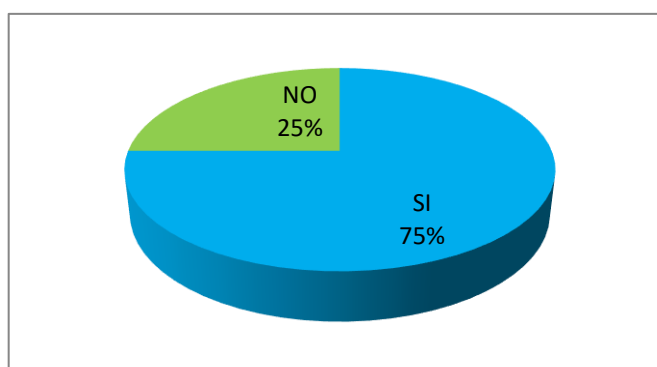
Tabla 4: Talento Humano

SI	SI %	NO	NO %	NA	NA %	TOTAL	%
6	75%	2	25%	0	0%	8	100%

Elaborado por: Aide Consuelo Paguay Garcia

Fuente: Encuesta a servidores públicos

Gráfico 10: Talento Humano



Elaborado por: Aide Consuelo Paguay Garcia

Fuente: Encuesta a servidores públicos

Análisis

De la encuesta realizada a los 8 empleados del MTOP que corresponde al 100%; los encuestados en un 75% que constituye la mayoría consideran que si debe haber una persona responsable exclusivamente del manejo del archivo.; mientras que el 25% señala no es necesario.

Interpretación

De los resultados obtenidos se puede observar que la mayoría considera que si debe haber una persona responsable exclusivamente del manejo del archivo.

Razón que debe meditar en el Dpto. de Talento Humano para reforzar los conocimientos y habilidades a quien asignen esta responsabilidad.

4. Pregunta: ¿La institución debería asignar un espacio físico adecuado para el manejo óptimo del archivo?

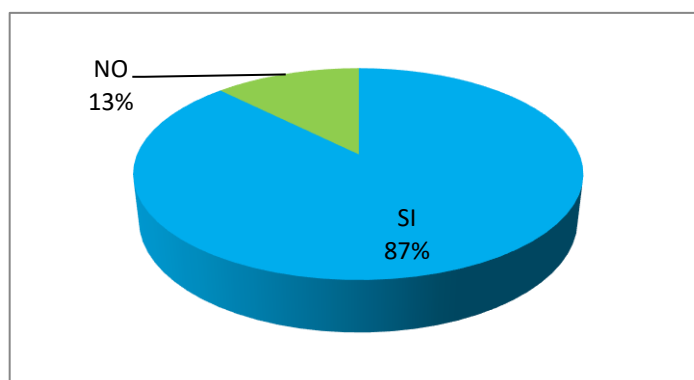
Tabla 5: Espacio Físico

SI	SI %	NO	NO %	NA	NA %	TOTAL	%
7	88%	1	13%	0	0%	8	100%

Elaborado por: Aide Consuelo Paguay Garcia

Fuente: Encuesta a servidores públicos

Gráfico 11: Espacio Físico



Elaborado por: Aide Consuelo Paguay Garcia

Fuente: Encuesta a servidores públicos

Análisis e Interpretación

De la encuesta realizada a los 8 empleados del MTOP que corresponde al 100%; los encuestados en un 87% que es su mayoría, manifiesta que la institución si debería asignar un espacio físico adecuado para el manejo óptimo del archivo; mientras que el 13% señala no es necesario.

Interpretación

De los resultados obtenidos se debe asignar un espacio adecuado para el manejo óptimo del archivo, considerando los beneficios propios para la actividad y la buena conservación de los documentos.

5. Pregunta: ¿Es necesario contar con un modelo para la organización del archivo en la institución?

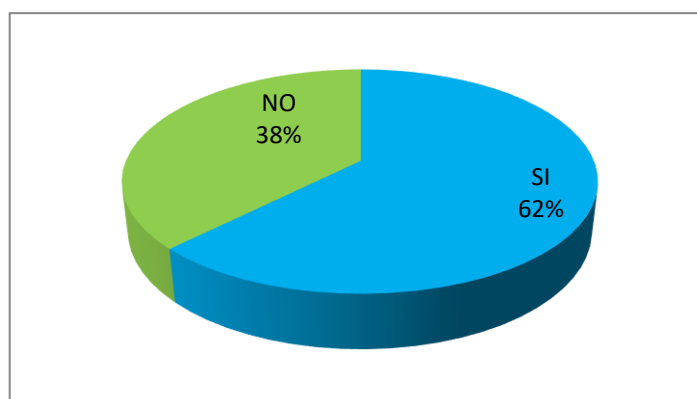
Tabla 6. Modelo De Archivo

SI	SI %	NO	NO %	NA	NA %	TOTAL	%
5	63%	3	38%	0	0%	8	100%

Elaborado por: Aide Consuelo Paguay Garcia

Fuente: Encuesta a servidores públicos

Gráfico 12: Modelo De Archivo



Elaborado por: Aide Consuelo Paguay Garcia

Fuente: Encuesta a servidores públicos

Análisis

De la encuesta realizada a los 8 empleados del MTOP que corresponde al 100%; los

encuestados en un 62% manifiestan que si es necesario contar con un modelo para la organización del archivo en la institución; mientras que el 38% señala no es necesario.

Interpretación

De los resultados obtenidos se constató que debe la institución debe contar con un modelo para la organización de archivo para aplicarlo a la institución y normalizar el manejo de archivo dentro de la misma.

6. Pregunta: ¿Usted ha recibido regularmente capacitaciones sobre manejo de archivo y documentos?

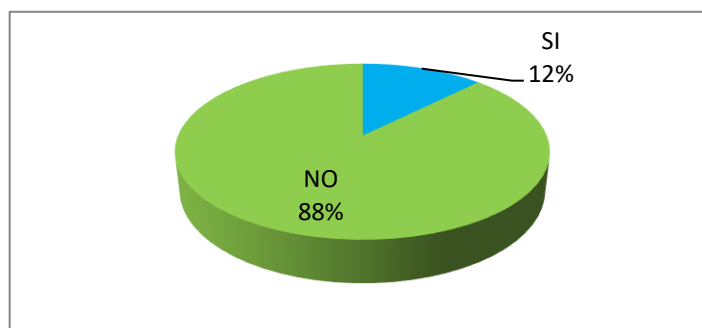
Tabla 7: Capacitaciones

SI	SI %	NO	NO %	NA	NA %	TOTAL	%
1	13%	7	88%	0	0%	8	100%

Elaborado por: Aide Consuelo Paguay Garcia

Fuente: Encuesta a servidores públicos

Gráfico 13: Capacitaciones



Elaborado por: Aide Consuelo Paguay Garcia

Fuente: Encuesta a servidores públicos

Análisis

De la encuesta realizada a los 8 empleados del MTOP que corresponde al 100%; los encuestados en un 88% expresan que no han recibido regularmente capacitaciones sobre manejo de archivo y documentos; mientras que el 12% señala que si se han capacitado.

Interpretación

De los resultados obtenidos de se debe considerar dentro de la planificación anual de la institución cursos de capacitación sobre temas relacionados con el manejo de archivo y documentos.

7. Pregunta: ¿Se dispone de materiales suficientes para una eficiente organización del archivo institucional?

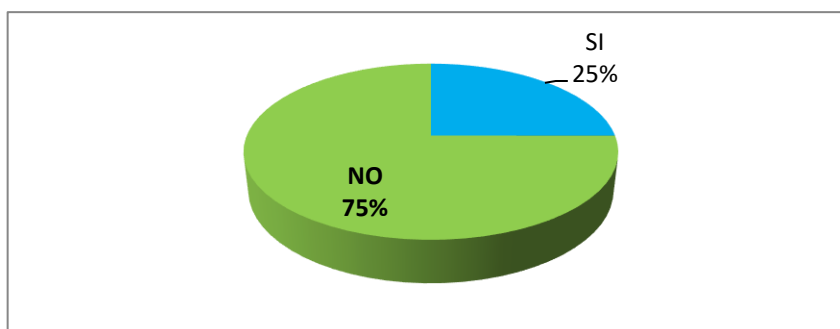
Tabla 8: Cantidad De Archivadores

SI	SI %	NO	NO %	NA	NA %	TOTAL	%
2	25%	6	75%	0	0%	8	100%

Elaborado por: Aide Consuelo Paguay García

Fuente: Encuesta a servidores públicos

Gráfico 14: Cantidad De Archivadores



Elaborado por: Aide Consuelo Paguay García

Fuente: Encuesta a servidores públicos

Análisis

De la encuesta realizada a los 8 empleados del MTOP que corresponde al 100%; los encuestados en su mayoría que es el 75% expresan que no se dispone de materiales suficientes para una eficiente organización del archivo institucional; mientras que el 25% señala que no hacen falta materiales para el archivo.

Interpretación

De los resultados obtenidos se verifico que el personal no puede cumplir con eficiencia el trabajo asignado en este puesto al no contar con los recursos adecuados.

8. Pregunta: ¿Dispone de un reglamento que permita regular la organización y el funcionamiento del archivo?

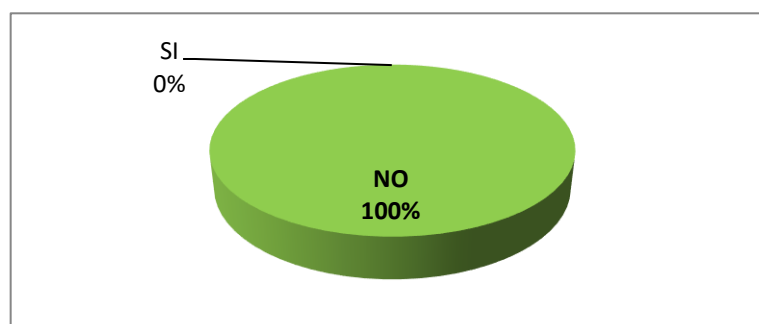
Tabla 9: Dispone De Reglamento

SI	SI %	NO	NO %	NA	NA %	TOTAL	%
0	0%	8	100%	0	0%	8	100%

Elaborado por: Aide Consuelo Paguay Garcia

Fuente: Encuesta a servidores públicos

Gráfico 15: Dispone De Reglamento



Elaborado por: Aide Consuelo Paguay Garcia

Fuente: Encuesta a servidores públicos

Análisis

De la encuesta realizada a los 8 empleados del MTOP que corresponde al 100%; el 100% responde que no dispone de un reglamento que permita regular la organización y el funcionamiento del archivo.

Interpretación

De los resultados obtenidos se constató la falencia evidente del porque no se cumplen con las tareas de manera adecuada en esta área.

9. Pregunta: ¿Existe un método de trabajo entre el personal del archivo y los objetivos asignados?

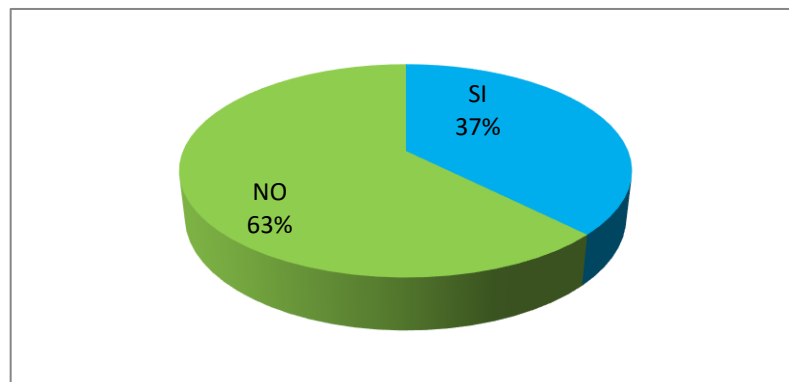
Tabla 10: Método De Trabajo

SI	SI %	NO	NO %	NA	NA %	TOTAL	%
3	38%	5	63%	0	0%	8	100%

Elaborado por: Aide Consuelo Paguay Garcia

Fuente: Encuesta a servidores públicos

Gráfico 16: Metodo De Trabajo



Elaborado por: Aide Consuelo Paguay Garcia

Fuente: Encuesta a servidores públicos

Análisis:

De la encuesta realizada a los 8 empleados del MTOP que corresponde al 100%; el 63% manifiesta que no existe un método de trabajo entre el personal del archivo y los objetivos asignados, el 37% responde que si existe.

Interpretación

De los resultados obtenidos se verifico que el personal de archivo no trabaja con métodos y técnicas para cumplir con lo establecido en la institución y lograr las metas propuestas.

10. Pregunta: ¿Debe existir una planificación para la organización documental utilizada en el archivo?

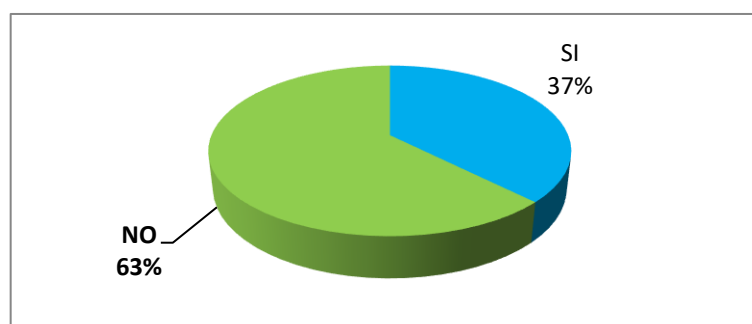
Tabla 11: Planificación Documental

SI	SI %	NO	NO %	NA	NA %	TOTAL	%
3	38%	5	63%	0	0%	8	100%

Elaborado por: Aide Consuelo Paguay Garcia

Fuente: Encuesta a servidores públicos

Gráfico 17: Planificacion Documental



Elaborado por: Aide Consuelo Paguay Garcia

Fuente: Encuesta a servidores públicos

Análisis

De la encuesta realizada a los 8 empleados del MTOP que corresponde al 100%; el 63% de personas encuestadas responde que no debe existir una planificación para la organización documental utilizada en el archivo, el 37% responde que si debe existir una planificación.

Interpretación

De los resultados obtenidos nos damos cuenta que el personal tiene un concepto errado ya que toda actividad debe ser planificada para una mejor organización y ejecución.

11. Pregunta: ¿La dirección y coordinación del archivo aporta efectivamente a la organización de la institución?

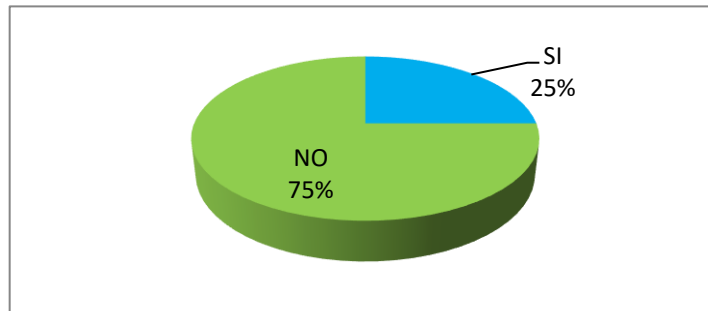
Tabla 12: Aporte Del Archivo

SI	SI %	NO	NO %	NA	NA %	TOTAL	%
2	25%	6	75%	0	0%	8	100%

Elaborado por: Aide Consuelo Paguay García

Fuente: Encuesta a servidores públicos

Gráfico 18: Aporte Del Archivo



Elaborado por: Aide Consuelo Paguay García

Fuente: Encuesta a servidores públicos

Análisis

De la encuesta realizada a los 8 empleados del MTOP que corresponde al 100%; el 75% de personas encuestadas que es la mayoría considera que la dirección y coordinación del archivo no aporta efectivamente a la organización de la institución, mientras que el 25% no está de acuerdo.

Interpretación

De los resultados obtenidos se verifico que el personal de archivo no realiza su trabajo de manera adecuada lo que influye de forma negativa en el desempeño efectivo de la institución.

12. Pregunta: ¿Se debe preservar y conservar la documentación institucional?

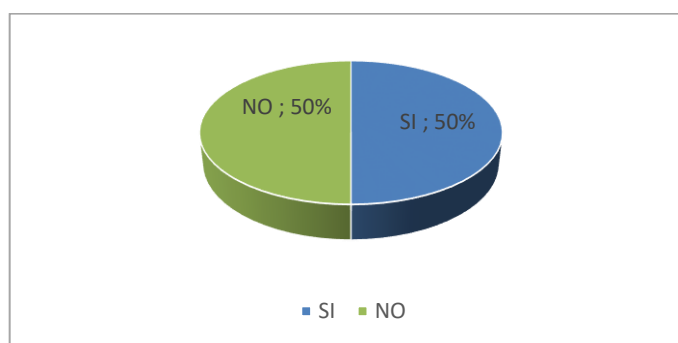
Tabla 13: Conservación De Documentos

SI	SI %	NO	NO %	NA	NA %	TOTAL	%
4	50%	4	50%	0	0%	8	100%

Elaborado por: Aide Consuelo Paguay García

Fuente: Encuesta a servidores públicos

Gráfico 19: Conservación De Documentos



Elaborado por: Aide Consuelo Paguay Garcia

Fuente: Encuesta a servidores públicos

Análisis

De la encuesta realizada a los 8 empleados del MTOP que corresponde al 100%; las personas encuestadas respondieron en un 50% esta pregunta con si y el 50% no.

Interpretación

De los resultados obtenidos se constató que no le dan mayor importancia a preservar y conservar la documentación institucional. Situación que refleja indiferencia ante esta actividad por parte del personal que labora en la institución.

13. Pregunta: ¿El actual archivo brinda facilidad para la atención oportuna a los usuarios internos y externos?

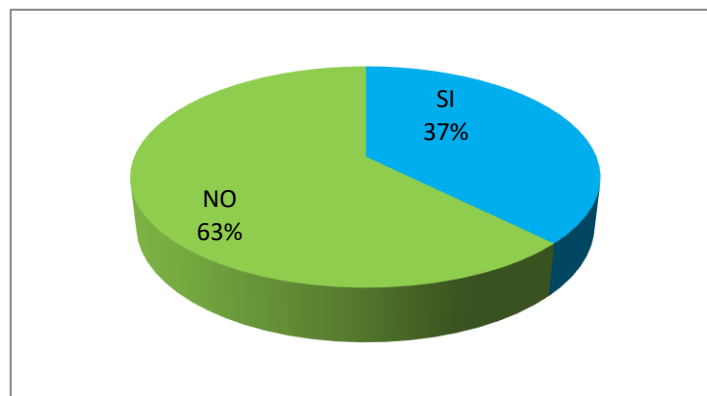
Tabla 14: Atención Al Usuario

SI	SI %	NO	NO %	NA	NA %	TOTAL	%
3	38%	5	63%	0	0%	8	100%

Elaborado por: Aide Consuelo Paguay Garcia

Fuente: Encuesta a servidores públicos

Gráfico 20: Atención Al Usuario



Elaborado por: Aide Consuelo Paguay García

Fuente: Encuesta a servidores públicos

Análisis

De la encuesta realizada a los 8 empleados del MTOP que corresponde al 100%; las personas encuestadas respondieron en su mayoría que es el 63% que el actual archivo no brinda facilidad para la atención oportuna a los usuarios internos y externos. Razón que genera mal estar e insatisfacción para las personas que requieren este servicio.

Interpretación

De los resultados obtenidos de la encuesta se confirma que el archivo no es tiene el funcionamiento adecuado razón que genera mal estar e insatisfacción para las personas que requieren este servicio.

14. Pregunta: ¿Existen sistemas de control para la accesibilidad y consulta de la documentación?

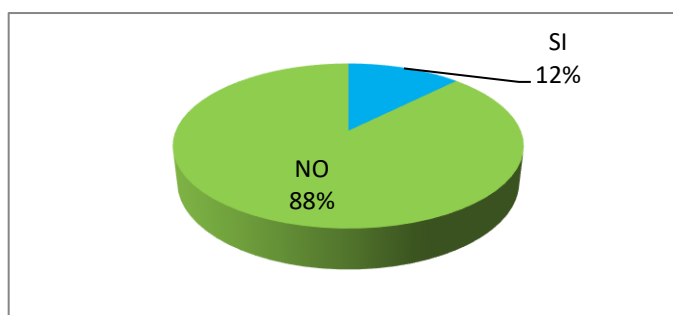
Tabla 15: Sistemas De Control

SI	SI %	NO	NO %	NA	NA %	TOTAL	%
1	13%	7	88%	0	0%	8	100%

Elaborado por: Aide Consuelo Paguay García

Fuente: Encuesta a servidores públicos

Gráfico 21: Sistemas De Control



Elaborado por: Aide Consuelo Paguay García

Fuente: Encuesta a servidores público

Análisis

De la encuesta realizada a los 8 empleados del MTOP que corresponde al 100%; el 88% que es la mayoría, expresa que no existen sistemas de control para la accesibilidad y consulta de la documentación, mientras que el 12% que no es necesario tener un control de la documentación.

Interpretación

De los resultados obtenidos se constató que no se lleva un control adecuado de la documentación situación que puede generar problemas internos en cuanto a extravió, pérdida o traspapeleo de la misma.

Tabla de Hallazgos	
1	
2	La persona encargada de llevar el archivo no tiene el perfil profesional adecuado
3	La institución no cuenta con un modelo para la organización de archivo
4	El personal de archivo no recibe capacitación sobre el manejo de archivo.
5	No se dispone materiales suficientes para una eficiente organización de archivo.
6	No existe un reglamento que permita regular la organización y el funcionamiento de archivo.
7	No existen métodos de trabajo entre el personal de archivo y los objetivos asignados.
8	Falta de planificación para la organización documental.
9	La dirección y coordinación del archivo no aporta efectivamente a la organización de la institución.
10	No existe una adecuada conservación de la documentación institucional
12	El archivo no brinda facilidad para la atención oportuna a los usuarios
13	No existen sistemas de control para la accesibilidad y consulta de la documentación.

Elaborado por: Aide Consuelo Paguay García

3.7 VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER

Elaboración del modelo para la organización del archivo de secretaría general del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Orellana cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana periodo 2016, nos permitirá mejorar la atención al usuario optimizando tiempo y recursos tanto humanos como materiales.

De acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada al personal del Ministerio del Transporte y Obras Públicas Orellana, se evidencia que requieren de un modelo para la organización del archivo de secretaría general con el cual les permitirá mejorar el desempeño en las actividades de organización de archivo para una mejor atención a los

usuarios tanto internos como externos.

Es por ello que la decisión a tomar sobre la idea a defender planteada ratificando la necesidad de contar con un modelo para la organización del archivo de secretaría general por tanto es compromiso de las autoridades institucionales considerar la capacitación en esta área con el fin de dotar de conocimientos que fortalezcan la calidad en el trabajo realizado.

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TITULO

Elaboración del Modelo para Organización del Archivo de Secretaría General del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Orellana cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana.

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.2.1 Datos informativos de la Institución.

- **Institución:** Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Orellana
- **Ubicación:** Región Centro Norte de Ecuador
- **Dirección: El Coca:** Vía Payamino - Loreto Km 1 1/
- **Teléfono:** 2 06 -286 2720 06 -286 09 51 23801
- **Dirección electrónica:** rlara@mtop.gob.ec
- **Director Regional:** Ing. Richard Lara
- **Población:** 72.795¹

4.2.2 Reseña histórica.

La creación del Ministerio de Transporte y obras Públicas se da el 9 de julio de 1929 y por Decreto Supremo No. 92 de la Asamblea Nacional, se produce la creación definitiva. Con estos antecedentes el Ministro de Obras Públicas en el gobierno del Presidente León Febres Cordero, Ing. Alfredo Burneo, mediante Acuerdo Ministerial No. 037 del 15 de octubre de 1984, declara como fecha oficial del Ministerio de Obras Públicas, el 9 de julio.

El 15 de enero del 2007, el Presidente de la República, Eco. Rafael Correa Delgado, mediante Decreto Ejecutivo 053, cambia la estructura de este Portafolio y crea el

¹ INEC (2010)

Ministerio de Transporte y Obras Públicas con cuatro Subsecretarías: Obras Públicas y Comunicaciones, Transporte Vial Y Ferroviario, de Puertos y Transporte Marítimo y Fluvial, y; de Aeropuertos y Transporte Aéreo.

4.2.3 Filosofía empresarial.

Misión: Como entidad rectora del Sistema Nacional del Transporte Multimodal formular, implementar y evaluar políticas, regulaciones. Planes, programas y proyectos que garanticen una red de transporte seguro y competitivo, minimizando el impacto ambiental y contribuyendo al desarrollo social y económico del país.

Visión: Ser el eje del desarrollo nacional y Zonal mediante la Gestión del Transporte Intermodal y Multimodal y su infraestructura con estándares de eficiencia y Calidad.

Objetivo General: Contribuir al desarrollo del País a través de la formulación de políticas, regulaciones, planes, programas y proyectos, que garanticen un Sistema Nacional del Transporte Intermodal y Multimodal, sustentado en una red de Transporte con estándares internacionales de calidad, alineados con las directrices económicas, sociales, medioambientales y el plan nacional de desarrollo.

Objetivos Específicos:

- Incrementar la calidad en la infraestructura del transporte
- Incrementar la cobertura de servicios de transporte
- Incrementar la calidad en los servicios de transporte
- Incrementar la difusión en derechos y deberes para los actores del transporte
- Incrementar la eficiencia operacional del MTOP
- Incrementar el desarrollo del talento humano del MTOP
- Incrementar el uso eficiente del presupuesto del MTOP

Valores Corporativos:

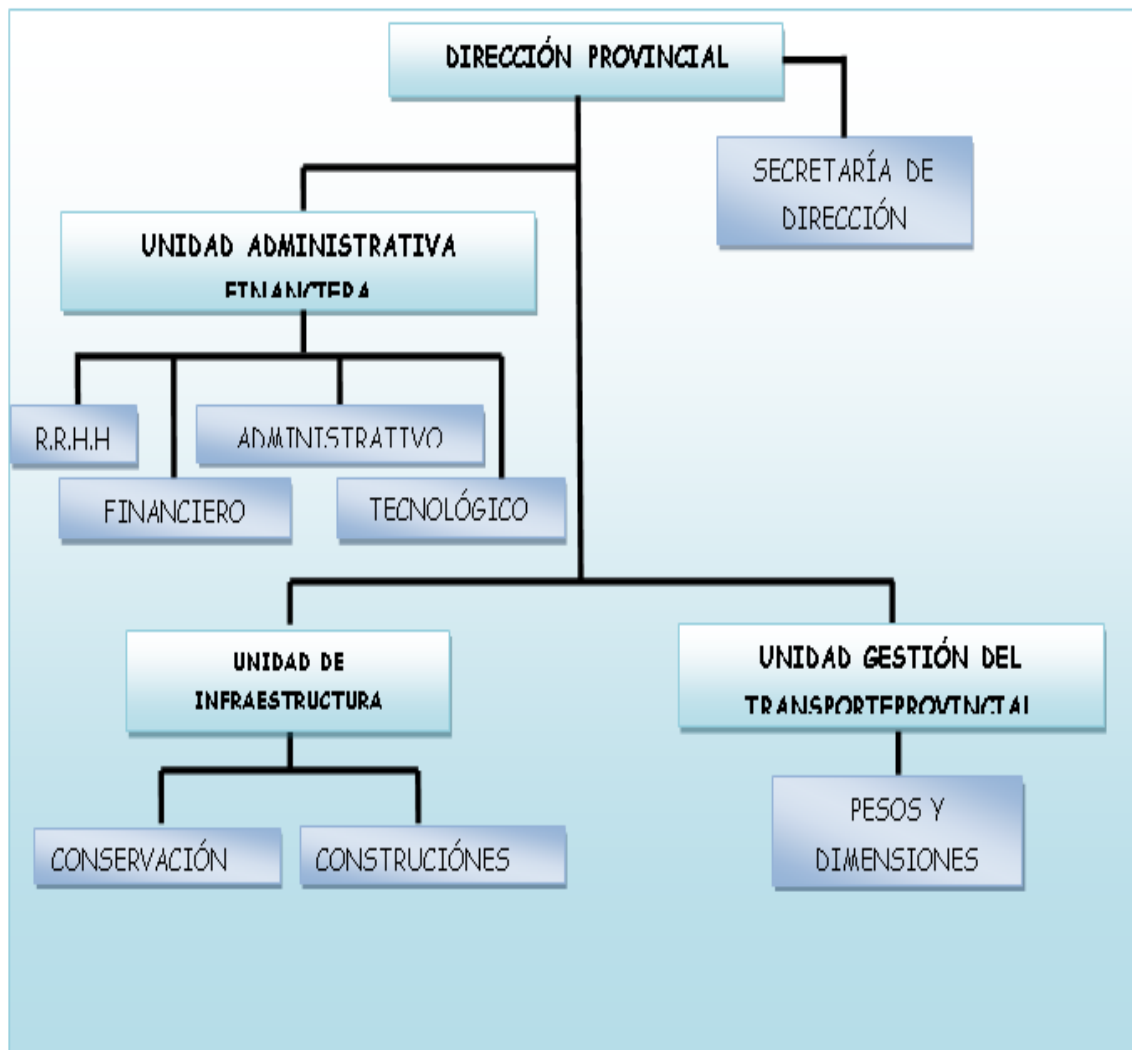
- Honestidad
- Respeto
- Orientación al logro
- Orientación al Servicio
- Calidad de trabajo

Organigrama Estructural del Ministerio de Transporte y Obras Públicas Orellana.

La institución como se aprecia en el orgánico estructural está conformada por los siguientes departamentos:

- La Unidad administrativa compuesta por los departamentos recursos Humanos, Administrativo, Financiero y Tecnológico.
- La Unidad de Infraestructura compuesta por Conservación vial y Construcciones.
- La Unidad de Gestión de Transporte Provincial compuesta por Pesos y Dimensiones.

Gráfico 22: Organigrama Estructural del Ministerio de Transporte y Obras Públicas Orellana



Fuente: Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Orellana

Elaborado por: Aidé Consuelo Paguay García

Ubicación micro y macro

El Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Orellana se encuentra ubicado en la provincia de Orellana, Cantón Orellana.

Región Centro Norte de Ecuador, la capital de la provincia es Francisco de Orellana.

Sus límites son: Al norte limita con Sucumbíos, al sur con la provincia de Pastaza, al este con Perú y al oeste con Napo.

Gráfico 23: Mapa De La Provincia De Orellana



Fuente: www.gporellana.gob.ec/historia/

Gráfico 24: Logotipo



Fuente: <https://www.google.com.ec/search?q>

4.2.4 Análisis Situacional.

Para realizar el análisis situacional del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Orellana se toma en cuenta los factores internos y externos mismos que influyen en cómo se proyecta la institución en su entorno, utilizando para ello la matriz FODA, herramienta que nos ayuda a establecer las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas; resultados que se expresan a continuación:

Tabla 16: Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>El Personal labora muchos años en la institución.</p> <p>Las instalaciones físicas presentan suficientes alternativas para mejorar los archivos.</p> <p>Actividades que se manejan dentro del presupuesto pueden cubrir los costos de mantenimiento e implementación de archivos.</p> <p>Existe predisposición y actitud positiva del personal para mejorar en la institución</p>	<p>La comunidad tiene expectativas en que las instituciones públicas están en un proceso de mejora en beneficio de ellas.</p> <p>Las disposiciones y regulaciones legales priorizan una atención justa y efectiva al cliente externo.</p> <p>Los recursos del estado destinados para que se cumplan este tipo de actividades por lo que deben ser plenamente justificadas en el reaccionar de las empresas.</p> <p>La imagen de las instituciones públicas ha ido mejorando cada vez más, lo que permite mayor competitividad entre ellas.</p> <p>El acceso a la tecnología por parte de la comunidad permite un mayor acercamiento entre la institución y el usuario.</p>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>En algunos departamentos el personal es poli funcional.</p> <p>Establecer sistemas de control y evaluación requiere de una posición y decisión fuerte de las autoridades.</p> <p>La falta de comunicación y manejo de estrategias de atención al usuario no genera la suficiente importancia a este tema.</p>	<p>Ha pasado mucho tiempo para implementar sistemas efectivos de atención al usuario.</p> <p>Los usuarios esperan respuestas a tiempo en todo nivel social y sobre todo de instituciones públicas.</p> <p>La poca información que está a disposición del usuario genera mala imagen y reputación institucional.</p>

Fuente: Ministerio de Transporte y Obras Publicas de Orellana.

Elaborado por: Aidé Consuelo Paguay García

4.2.5 Consideraciones para la Organización del Archivo

Organizar un archivo requiere la utilización de un método en el que esté implicado todo el personal de la institución, acciona de iniciar con una reunión de trabajo con los responsables de la institución.

La persona a realizar el trabajo, es del personal administrativo, dirigido por la secretaria y por el responsable de cada departamento. Es importante contar con la preparación del espacio físico para efectuar con comodidad la organización de los documentos. Además se aconseja dejar una mesa y una estantería o archivador libre, en dónde se pueden ir depositando los documentos cuando se sacan de los archivadores y en dónde se puedan ordenar.

En cuanto al material auxiliar necesario para la organización será el siguiente:

- * Lápiz y papel
- * Carpetillas o guardas
- * Etiquetas adhesivas móviles de diferentes colores
- * Bandejas clasificadoras
- * Cajas de archivo
- * Carpetas clasificadoras
- * Fichas de cartulina.

Las etiquetas adhesivas móviles pueden servir para hacer una primera selección de los documentos, y así evitar escribir sobre éstos. Las carpetillas o guardas servirán para separar o agrupar los documentos y en ellas se escribirá el contenido a lápiz.

Para organizar el archivo de la oficina es necesario contar con todas aquellas fuentes de información que faciliten el conocimiento de la propia oficina y de los métodos de archivo.

Entre la documentación necesaria citaremos la siguiente:

- * Legislación que afecte a la Administración Local en general y a la oficina en particular.
- * Reglamentos y Ordenanzas del Ministerio.
- * Reglamento del Archivo institucional
- * Reglamento o la Ordenanza que afecte a la oficina en cuestión
- * Las Normas de Procedimiento elaboradas para la tramitación de los diferentes asuntos.
- * Manuales de Archivística.

4.2.6 Modelo de Organización de Archivo.

Se ha considerado el Modelo de gestión documental para la organización del Archivo del MTOP de Orellana, conformado por un conjunto de pasos para la ejecución y control así como facilitar el logro de los objetivos básicos, entre los que se detallan:

Objetivo General:

- Asegurar una perfecta conservación de los documentos e información que se genera dentro y fuera del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Orellana para satisfacer eficazmente las exigencias de consulta a todas las oficinas y servicios de la entidad.

Objetivos Específicos:

- Facilitar la integración y la salida documental entre los diferentes departamentos de la institución permitiendo un mejor control.
- Impulsar la eficiencia operativa garantizando que los documentos mantengan el flujo y la organización debida en la institución como un todo.
- Aportar a la coordinación, control y administración de la información documental que se reciba y se produzca al interior.
- Integrar aspectos de tipo organizacional, procesos y herramientas tecnológicas para soportar el manejo de la gestión en las mejores prácticas.

Tabla 17: Modelo Para La Organización De Archivo



Elaborado por: Aidé Consuelo Paguay García

4.2.6.1 Descripción del Modelo de organización de Archivos para el MTOP de Orellana.

1.- IDENTIFICACIÓN DE LAS SERIES DOCUMENTALES

Una buena organización de un archivo sólo es posible si se identifican correctamente las series documentales (Conjunto de documentos producidos por un sujeto en el desarrollo de una misma actividad administrativa y regulado por la misma norma jurídica y/o de procedimiento), o lo que es lo mismo, los sistemas de archivo que se implanten en la Administración estarán abocados al fracaso sin un buen conocimiento de lo que es una serie documental. Siendo funciones de la Secretaría General

- a) El asesoramiento legal preceptivo de la institución, así como de su Director y Comisiones.
- b) La fe pública de todos los actos y acuerdos.

Podemos decir que una serie puede estar formada por tipos documentales iguales, como el supuesto de Actas, pero también se puede crear una serie con tipos documentales

distintos en cuanto a formato, contenido informativo o soporte, siempre y cuando partan de la misma actividad administrativa. En una institución con una organización administrativa muy especializada, y en dónde se tramiten un gran número de expedientes, las series se formarán con la unión de expedientes del mismo tipo documental.

2.- CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

Una vez identificadas las series de las oficinas entramos en la **clasificación de los documentos**. Se debe estructurar el conjunto de documentos siguiendo un orden jerárquico y de acuerdo con un criterio, con el fin de ponerlo por escrito y elaborar así un Cuadro de Clasificación que servirá de pauta en la organización del archivo.

La clasificación se puede hacer siguiendo dos criterios: Orgánico o Funcional: Utilizamos un criterio orgánico para hacer la clasificación cuando las series documentales se estructuran de acuerdo con el organigrama de una institución.

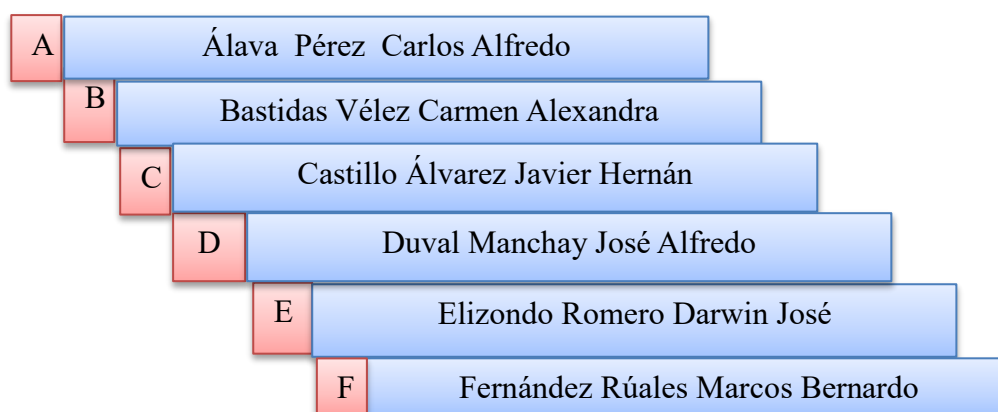
Utilizamos el criterio funcional cuando estructuramos un fondo de acuerdo con las funciones y actividades que se llevan a cabo en la institución.

Los Cuadros deben elaborarse para toda la institución, es decir debe ser único y servir para todo el sistema de archivos, desde la oficina al archivo central o histórico. Estos deben estructurarse por niveles o categorías, iniciando siempre por el nivel más amplio para ir descendiendo hasta finalizar en la descripción de la serie documental o incluso el tipo documental.

Clasificación por orden alfabético

En este proceso de archivo se debe tomar en cuenta el orden alfabético de la A a la Z, este método es el más utilizado porque es más fácil de manipular la documentación y seguir la secuencia de las letras alfabéticas.

Gráfico 25: Clasificación por orden alfabético



Clasificación por orden cronológico

Con este sistema se clasifica y ordena los documentos por fechas, cronológicamente es una técnica más sencilla, rápida, eficaz de manipulación de los mismos, todos los expediente que ingresan serán ordenados de acuerdo a como se los recepta.

Gráfico 26: Clasificación por orden cronológico



Clasificación por Asunto.

Este método consiste en agrupar los documentos adecuados de acuerdo al tema o asunto.

Gráfico 27: Clasificación por Asunto



3.- ORDENACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Para la ordenación de los documentos y una vez realizado el cuadro de clasificación de la oficina abordaremos tres etapas interrelacionadas en la creación de un sistema de archivo:

1. La ordenación
2. La recuperación
3. La instalación

La ordenación: Vale la pena destacar que en un archivo de oficina la ordenación y la instalación son etapas que se superponen y que a su vez están estrechamente relacionadas con los sistemas de recuperación de los documentos y de la información.

En un Archivo Histórico el Cuadro de Clasificación tiene como utilidad la recuperación de la información de una manera intelectual, pero el acceso físico a los documentos sólo es posible utilizando instrumentos tales como índices topográficos o inventarios, en razón de que los documentos en los depósitos de archivo se instalan en cajas asignadas con un código de localización que se denomina signatura y que suele ser numérico correlativo.

En un archivo de oficina se ordenan e instalan los documentos de acuerdo con el Cuadro de Clasificación, y además, se establece un orden para las unidades que componen la serie documental. Por lo tanto se puede dar la ORDENACIÓN bajo dos aspectos: Orden establecido por el cuadro de clasificación, y; Ordenación de las unidades documentales que forman la serie.

4.- LA RECUPERACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Todas las oficinas tienen cuatro necesidades importantes en relación con los documentos:

- 1) Saber cómo archivar
- 2) Controlar en dónde se encuentran
- 3) Conocer en qué fase de la tramitación está un expediente
- 4) Obtener con rapidez un dato requerido.

Satisfacer la primera necesidad ha sido el objetivo de lo que llevamos explicado hasta el momento.

Se puede decir que el control de los documentos puede facilitarse al máximo si se imponen algunas medidas desde el momento de creación de los documentos. Componentes tales como el tamaño de los documentos y sus carpetillas, el color del papel o la disposición del texto sobre el documento, influyen decisivamente en el manejo de los mismos y en su archivo.

Es normal que se utilicen los impresos de Notas de Régimen Interior, diseñadas para transmitir mensajes o trasladar documentos entre oficinas, como soportes de auténticos informes determinantes en la tramitación de un expediente.

En este punto es importante saber cómo proceder a la identificación del documento desde su creación. Para lo cual nos referimos:

- a) Primero a la identificación del autor del documento, incluyendo en todos los escritos la referencia (ref. :) en la que se indica con letras minúsculas las iniciales del autor del escrito, considerando que en la elaboración del documento pueden intervenir varias personas.
- b) Segundo a la identificación de la serie, debiéndose incluir código de clasificación (Cód. :)

La pérdida de documentos en las oficinas institucionales es un gran problema. Esto se produce por la ausencia de control de los préstamos entre oficinas de una manera

sistematizada. Es este un aspecto del trabajo administrativo que queda bastante olvidado incluso en oficinas de una correcta organización del trabajo. La pérdida de tiempo para la localización de determinado expediente y el consiguiente malestar que produce entre los empleados de la oficina, tienen que ser motivo suficiente y una tarea fundamental para el control de circulación de documentos. Se puede recurrir a la Recuperación Tradicional o a la recuperación digitalizada. La primera se la puede realizar mediante el control de los libros de Entradas y Salidas, o los Libros de Control y Seguimiento de Expedientes.

La recuperación automatizada consiste en elaborar una serie de índices mediante la introducción de los datos en un ordenador, utilizando para ello una ficha de captura o captación de los datos, diseñada en un programa de ordenador previo a ser confeccionada.

5.- INSTALACIÓN DE LOS DOCUMENTOS: MATERIAL Y MOBILIARIO

Esta fase constituye una de las más importantes en la creación de un sistema de archivo para las oficinas. La elección de determinado tipo de material o mobiliario puede contribuir al éxito o fracaso del sistema. A la hora de amoblar una oficina se debe adquirir mobiliario, según las necesidades y exigencias de las actividades que se realizan.

En cuanto al material de oficina que se emplea para el archivo de los documentos, es normal que se utilice el mismo tipo de carpetas o cajas, aunque el volumen documental haya aumentado o que, incluso, haya variado de formato en los últimos años.

El empleo de un material y mobiliario adaptado a las necesidades de cada serie documental es fundamental para archivar y recuperar los documentos con rapidez.

Antes de adquirir el equipamiento para archivo hay que considerar los siguientes factores:

- El tipo de documentos. Es importante tener en cuenta si archivamos documentos originales o bien. El formato o configuración física del documento es otro factor importante, ya que no es lo mismo archivar planos que expedientes.
- La frecuencia de uso. Hay documentos que una vez leídos se archivan y rara vez se consultan, éste puede ser el caso de las circulares. Otros documentos tienen vigencia durante un largo período de tiempo, por ejemplo los expedientes personales.

- El volumen documental de archivo, es decir el número de documentos que se tramitan en un año y el tiempo de permanencia en la oficina hasta que puedan ser destruidos o transferidos al Archivo central.

Material de Archivo

- Etiquetas adhesivas móviles, conocidas como Post-it, por ser esta la primera denominación comercializada. Existen diferentes tamaños y colores (de 38 x 50 a 102 x 152 mm). Presentan una franja adhesiva en la superficie del papel que permite su fijación al documento, con la ventaja de que esta adherencia no es permanente y pueden ser retiradas con facilidad.
- Etiquetas adhesivas fijas Como su nombre indica se trata de hojas de papel que presentan una cara impregnada de un líquido o pasta adherente. Existen diferentes tamaños, formas y colores. Están indicadas para su colocación en las cajas y carpetas de archivo como carteles o indicadores de su contenido. Su variedad permite dar un significado a cada forma o color, de manera que a simple vista se pueda identificar el contenido.
- Índices y separadores de carpeta y ficheros. Los primeros tienen las letras del alfabeto en sus pestañas y los segundos espacios en blanco para insertar el texto que se desee. Los separadores para carpetas pueden llevar espacios de diferente color. Conviene tener en cuenta que algunos separadores de plástico atraen el polvo lo que puede resultar bastante desagradable a la vista. Por este motivo son más recomendables los separadores de cartón o cartulina.
- Bandejas clasificadoras Pueden ser metálicas o de material plástico antiestático, suelen ser apilables y se pueden colocar de forma escalonada o vertical. Sirven para depositar sobre ellas los documentos en trámite, aprovechando cada bandeja para una serie documental. No se debe colocar en la misma bandeja documentos pertenecientes a series diferentes.

Contenedores de Documentos

- Camisas, carpetillas, guarda, Por este nombre designamos las cubiertas que se utilizan para protección e individualización de los documentos. Esta cubierta puede ser de papel -entonces se denomina «camisa»- o de cartulina -en ese caso lo denominamos «carpetilla»-.
- Carpetas de anillas, También conocidas por carpetas o archivadores AZ. La norma UNE 1010 denomina a estas carpetas como CLASIFICADORES. Los clasificadores tienen un sistema de sujeción rígida mediante un mecanismo de palanca. Existen varios tamaños (DIN A4, A5, folio, formato holandesa de cartón y A3); también se encuentran diferencias en cuanto al material del que están hechos, que puede ser de cartón o de material plastificado; pueden llevar una cubierta protectora, y en el mercado se encuentran de diferentes colores.
- Cajas de archivo También llamadas cajas de archivo definitivo. Pueden presentarse montadas o desmontadas. Podemos encontrarlas en tres materiales: cartón, plástico y cartón entelado. Existen diferentes tamaños y sistemas de apertura. Las normas UNE 1010 definen un modelo no desmontable de: 330 mm x 280 mm x 100 mm.
- Carpetas Suspendidas También llamadas colgantes. Se trata de unas carpetas de cartulina que llevan unos ganchos que permiten su suspensión y su deslizamiento por unas guías incorporadas al mobiliario de oficina. El tamaño que pueden presentar es el siguiente: * DIN A4 33 cm de ancho * Folio 36,5 cm de ancho.

Mobiliario de Archivo

- Bastidores y mini archivadores de sobremesa Son archivadores de pequeño tamaño (alrededor de 28 x 36 o 39 x 32 cm) que se utilizan como archivadores de sobremesa y que pueden ser trasladados fácilmente. En los archivos de oficina tienen una enorme utilidad para hacer una primera ordenación de los documentos, y para el archivo de catálogos o folletos de propaganda.
- Carritos para carpetas colgantes y de anillas Son archivadores provistos de ruedas que permiten el transporte de los documentos de un puesto de trabajo a otro. Facilitan el acceso a los expedientes con gran comodidad, pero, igual que en el caso anterior, se deben emplear como archivo de expedientes en trámite, para archivo provisional o para series poco voluminosas. Como inconveniente destacamos su poca capacidad y

el que sea un sistema abierto, lo que facilita que los expedientes carezcan de protección contra el polvo y contra el acceso no deseado.

- **Estanterías y armarios** Las estanterías son muebles de estructura sencilla, formados por un conjunto de baldas de 90 a 100 cm de largo y de 30/40 cm de profundidad, instalados uno encima del otro a una distancia de alrededor de 30 o 35 cm, sostenidos por soportes verticales y sin puerta. Los armarios son muebles semejantes a las estanterías pero con la peculiaridad de disponer de puertas o de algún otro sistema de cierre.
- **Archivadores** Consiste en un módulo formado por dos o más cajones en donde se colocan las carpetas colgantes o las fichas. Pueden estar unidos al puesto de trabajo, en ese caso se denominan bucks, o bien constituir una unidad independiente.

6.- ELABORACIÓN DE NORMAS DE ARCHIVO

Todas las decisiones que se han tomado, la elaboración del Cuadro de Clasificación, de los instrumentos de recuperación, etc., tienen que ser de utilidad para todos los que controlan el archivo de oficina en la actualidad y para el personal que se vaya incorporando en un futuro.

Para cumplir este objetivo es imprescindible elaborar unas Normas de Archivo que sirvan como guía y como documento de consulta ante las dudas que puedan ir surgiendo.

Estas Normas deberán conservarse en un clasificador de anillas o en algún otro sistema de fijación que permita sacar las hojas para su consulta, reproducción o inclusión de futuras revisiones. En ningún caso se encuadernarán. Si se conservan en un disquete, éste deberá ser accesible a todo el personal.

Normas de Organización: Los datos mínimos que deberán contener serán los siguientes:

- Denominación de la Oficina
- Funciones y Actividades
- Fecha de la organización
- Cuadro de Clasificación

- Descripción y valoración de las series
- Ordenación de las series
- Instrumentos de Recuperación
- Instalación de cada serie
- Cuadro de Organización

Normas para la conservación de los documentos en las oficinas: Dentro del conjunto de Normas que deben seguirse para el correcto sistema organizativo de un archivo de oficina hay que incluir aquellas que van destinadas a proteger a los documentos, a la información que contienen, y a facilitar su manejo al personal administrativo.

Los documentos, sobre todo, en soporte papel son frágiles como para presentar un grave deterioro en un corto período de tiempo. En resumen existen una serie de factores que contribuyen al deterioro de los documentos en las oficinas:

- Una mala utilización del material de oficina
- Factores internos de los documentos
- Factores ambientales.

Normas de Acceso: De acuerdo a las normas de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento Administrativo Común, que en su artículo 37 regula el acceso a la información de los archivos y registros administrativos, pone de manifiesto la necesidad de contar con unas Normas de Acceso a los documentos en las oficinas, que posibilite la consulta por medio de un sistema claro y objetivo, a todos los ciudadanos y a la propia Administración.

Estas Normas serán fundamentales en la oficina y servirán de ayuda eficaz a los funcionarios, que con frecuencia están desconcertados frente a este problema.

4.2.6.2 Control del modelo creado

Al crear un buen sistema de organización de archivo, las adaptaciones serán fáciles de hacer. De todas formas el éxito o el fracaso se observa, en un mediano plazo de su aplicación., Será entonces cuando se puedan establecer las correcciones pertinentes.

Conviene añadir que el archivo de documentos es algo vivo como lo es la oficina, sucesivas innovaciones en la misma pueden dar lugar a cambios en los sistemas de ordenación. Pueden surgir nuevas actividades y pueden desaparecer funciones.

El autor Continolo (2010) propone para comprobar la eficiencia de un modelo de organización de archivo los siguientes índices:

El primer índice:

Número de documentos consultados al año/ número de documentos archivados

Se refiere al movimiento del archivo; para considerar la situación satisfactoria debe consultarse anualmente un 10 %, por lo menos, de la documentación archivada.

El segundo índice:

Número de documentos que no han podido encontrarse/ Número de documentos localizados

Se refiere a la organización del archivo. Si tal índice es inferior al 0,3 % la situación es normal; si es superior, hay que revisar con urgencia todo el sistema de organización y establecer la oportuna serie de controles para evitar una excesiva dispersión del material.

Podemos añadir que si nuestra relación con el archivo ha mejorado, si accedemos a los documentos con facilidad, si la sensación de agobio ha desaparecido, es que nuestro sistema ha funcionado. En el caso contrario habrá que replantearse punto por punto el sistema.

4.2.6.3 Proceso del modelo de Organización de Archivo.

Procedimiento para el control de correspondencias enviadas y recibidas para ser aplicado para situación actual

Para correspondencias recibidas

1. La "Secretaria" recibe "El Documento", lo sella, registra en control de "Correspondencia Recibidas",
2. Saca una copia y lo archiva en el expediente de "comunicaciones recibidas"
3. Entrega el original al "Administrador" para la revisión y asignación del trabajo.
4. El " Administrador " analiza la documentación y la devuelve a la "Secretaria " con la designación para la ejecución de los trabajos.
5. La "Secretaria" recibe el original, saca copia del documento y lo entrega al personal designado para la ejecución del trabajo.
6. Luego lo devuelve y la secretaria abre y/o archiva el original en el expediente correspondiente.

Para Correspondencias Enviadas

1. El originador prepara borrador de "Documento" El originador le envía un borrador del "Documento" a la "Secretaria"
2. La "Secretaria" revisa, codifica, verifica y prepara anexos, coloca en el formato correspondiente (ISO 9001)
3. Imprime y remite al Administrador General de Archivo Central para validación y firma
4. El administrador General firma y entrega "Documento" a la Secretaria, quien saca tres copias, original y copia sellada la envía al destinatario, devuelve el recibido otra copia en el cronológico y la tercera copia va en el expediente del caso.

Procedimiento para el control de correspondencias enviadas y recibidas para ser aplicado en el proceso de digitalización

Para correspondencias recibidas

1. La "Secretaria" recibe "El Documento", lo sella, registra en control de "Correspondencia Recibidas",
2. Saca una copia y lo archiva en el expediente de "comunicaciones recibidas" Entrega original al "Administrador General" para la revisión y asignación del trabajo el cual luego devuelve para expediente,

3. El " Administrador" analiza la documentación y la devuelve a la "Secretaria " con la designación para la ejecución de los trabajos.
4. La "Secretaria " recibe, saca copia del documento y lo entrega al personal designado para la ejecución del trabajo, abre el expediente, escanea el original saca copia, luego archiva el original permanente, envía una copia al trabajador y envía digital al archivo-base de datos- expediente digital

Para correspondencias enviadas

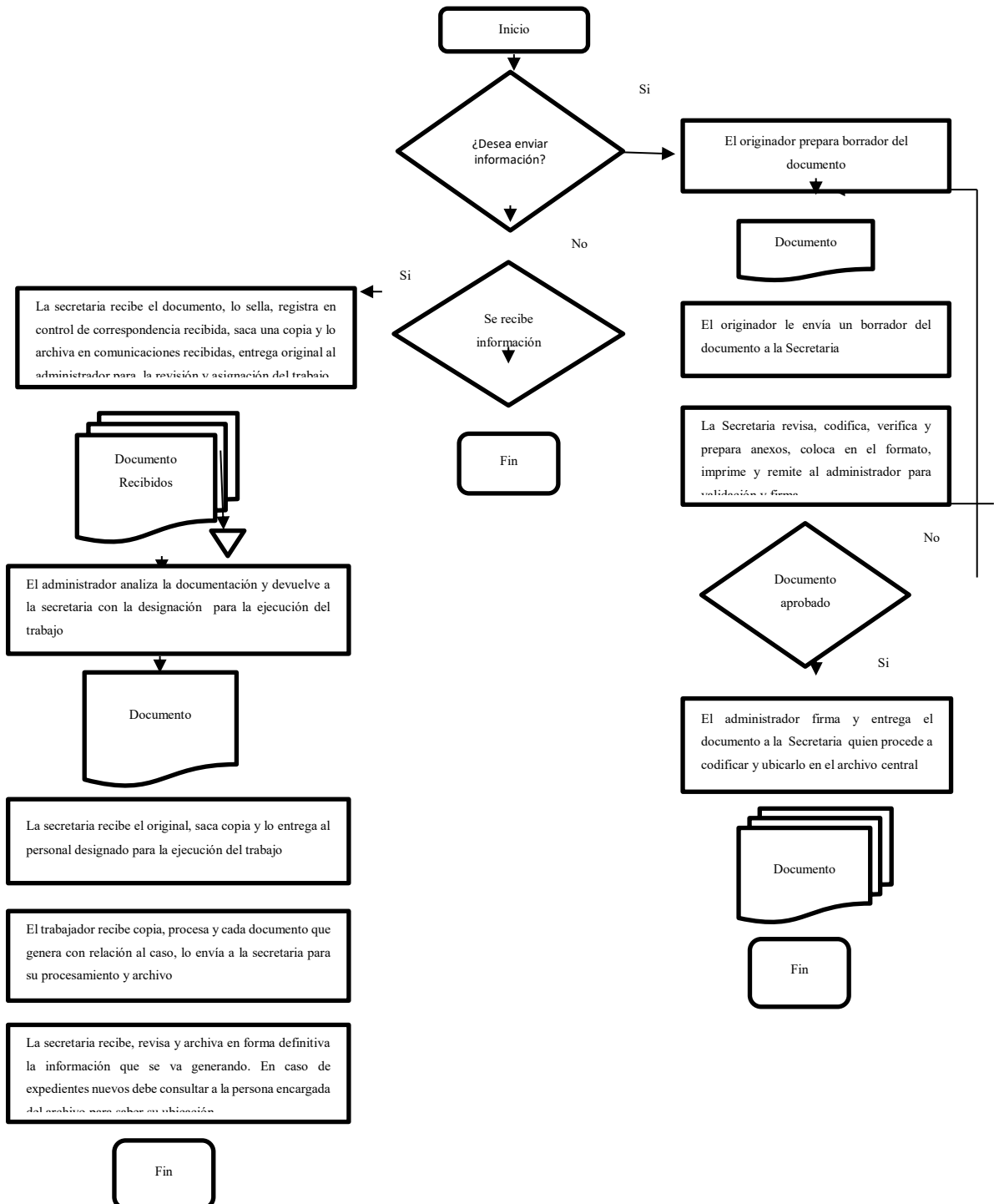
1. El originador prepara borrador de Documento.
2. La "Secretaria" revisa, codifica, verifica y prepara anexos, coloca en el formato correspondiente (ISO 9001) imprime y remite al Administrador General de Archivo Central para validación y firma (para el correo se lleva un control en otra carpeta identificando con código)
3. El Administrador General, aprueba firma la comunicación y entrega "Documento" a la Secretaria, escanea después de recibir, imprime y envía en físico y digital, luego archiva expediente físico y digital.
4. Escanear el documento e introducirlo en expediente Digital correspondiente en la computadora.



Fuente: Doris Aparicio Joya (2011)

Elaborado por: Aidé Consuelo Paguay García

4.2.6.4 Representación Gráfica o Flujograma del Proceso del modelo de Organización de Archivos.



Fuente: Ministerio de Transporte y Obras Publicas de Orellana.

Elaborado por: Aidé Consuelo Paguay García

CONCLUSIONES

- Se concluye que mediante la revisión de los documentos con los que se dispuso para esta investigación se logró satisfacer esta necesidad, a través de una amplia comprensión, descubriendo los aspectos esenciales de la administración y el manejo de archivos en el sector público.
- Al realizar la investigación de campo se pudo visualizar como labora el personal de la institución, así como se lleva a cabo las actividades de archivo, constatando ciertas falencias que deben ser corregidas para minimizar desperdicio de los recursos existentes.
- Al presentar el modelo para estructurar y organizar el archivo de la secretaría general, se considera una herramienta vital y de gran importancia para un mejor desempeño del personal en esta área de trabajo.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda al personal del MTOP de Orellana, mantener una información clara sobre los documentos que se generan en cada uno de los departamentos, lo cual apoyará a un mejor control de los mismos para un desempeño eficiente en esta área.
- Se recomienda considerar los puntos expuestos en el documento que se ha trabajado para que el personal de la institución lo conozca y ponga en práctica las sugerencias descritas en el mismo, para de esta manera contribuir al mejor desempeño y eficiencia de todos los recursos existentes.
- Se recomienda a las autoridades de la institución socializar esta herramienta para que sirva como aporte a la mejora continua y a un desempeño efectivo del personal que está relacionado directamente con el área de Archivo.

BIBLIOGRAFÍA

- Barquero, J. D. (2007). *Marketing de Clientes ¿Quién se ha llevado a mi cliente?* . Madrid: McGraw-Hill.
- Blanco, P. A. (2007). *Atención al cliente* 3ª ed. Barcelona: Pirámide.
- Campillo, T. I. (2010). *Sistema de Gestión Integral de Documentos de archivo para empresas de la construcción del territorio de Camagüey*. Granada: FCD.
- Cañas, A. J. (01 de 12 de 2007). *Herramientas para diseñar estrategias*. Obtenido de <http://www.eduteka.org>
- Chandler, A. (2002). *Desarrollo Organizacional* .
- Colombia. (2003). *Archivo General de la Nación*. 3 ed. Bogotá: Reglamento General de Archivos.
- Crosby, P. (2009). *Quality is Free*. Nueva York: Mc Graw Hill.
- Cruz, M. J. (2014). *Manual de Archivística*. Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- Cultural, S. (2009). *Diccionario de Markting*. Barcelona: Cultural S. A. Ediciones.
- Davenport, T. H. (27 de 09 de 2011). *google.com*. Obtenido de Google.com/organizacion delarchivo Web Site: <https://www.google.com>
- Alarcon, L. (18 de 05 de 2011). *Significados.com*. Obtenido de Significados.com Web Site : <http://www.significados.com>
- Angarita, Paola. & Angarita, Diego. . (2008). *Javeriana.edu.co*. Obtenido de Javeriana.edu.co Web site: <http://javeriana.edu.com>
- Definicionabc. (2010). *Definicionabc.com*. Obtenido de Definicionabc.com Web Site: <http://www.definicionabc.com/>
- Díaz, P. (12 de 06 de 2013). *Crecenegocios*. Obtenido de Crecenegocios Web Site : <http://www.crecenegocios.com>
- Díaz, S. (2012). *Definicion.mx*. Obtenido de Definicion.mx Web Site: <http://definicion.mx>
- Lee todo en: *Concepto de gestión - Definición, Significado y Qué es* <http://definicion.de/gestion/#ixzz462rxGofI> . Obtenido de Definicion.de/gestion web sitte : <http://definicion.de/gestion>
- Diccionario, R. (2010). *definicion.de*. Obtenido de definicion.de/modelo/ Web Site: <http://definicion.de/modelo/>

- Doile, M. F. (1991). *La preparación de manuales de gestión de documentos*. Paris : UNESCO.
- Escuela Europea de Excelencia. (22 de 01 de 2016). *iso9001*. Obtenido de .iso9001 Web Site: <http://www.iso9001calidad.com>
- Fernández, A. J. (2012). *Administración por procesos*. México : Prentice Hall.
- Fernández, M. (2014). *El manual del archivo*. Madrid: McGrawHill.
- Francés, A. (2006). *Estrategia y planes para la empresa: con el cuadro de mando integral*. México: Prentice Hall.
- Kotler & Keller . (2011). *Dirección de Marketing: Conceptos Esenciales*. Mexico: Prentice Hall.
- Kotler, P. (2012). *Mercadotecnia*. Mexico:Prentice Hall.
- Lossada, J. (2013). *Mejoramiento continuo*. México: Prentice Hall.
- Monsalve, Y. (06 de 11 de 2011). *blogspot.com*. Obtenido de Blogspot Web Site : <http://organizaciondocumentos.blogspot.com/p/objetivo-de-los-archivos.html>
- Olaya, F. G. (15 de 04 de 2008). *cundinamarca.gov.co*. Obtenido de cundinamarca.gov.co Web Site: <http://www.cundinamarca.gov.co>
- Pérez, F. d. (2009). *Gestión por procesos, 3 edición*. Madrid: ESIC.
- Peters, Tom. & Waterman, Robert. (1982). *wikipedia.org*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org> Web Site: <https://es.wikipedia.org>

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta

ENCUESTA										
Objetivo: Determinar el desempeño que tiene el personal encargado del archivo en el Ministerio de Transporte y Obras Publicas de Orellana.										
Resultados Para analizar este instrumento, se valora las respuestas afirmativas, negativas y las que no aplican; de los empleados encuestados.								# Encuestados:	8	
CUESTIONARIO										
No.	NOMBRE DE LAS PREGUNTAS	PREGUNTAS	RESPUESTAS							
			SI	SI %	NO	NO %	NA	NA %	TOTAL	%
1	UBICACIÓN DEL ARCHIVO	Considera usted que la ubicación del archivo central es adecuada?	2	25%	6	75%	0	0%	8	100%
2	PERFIL PROFESIONAL	Considera usted que la persona encargada de llevar el archivo en la institución, tiene el perfil profesional	1	13%	7	88%	0	0%	8	100%
3	TALENTO HUMANO	Considera que debe haber una persona responsable exdusivamente del manejo del archivo?	6	75%	2	25%	0	0%	8	100%
4	ESPACIO FISICO	La institución debería asignar un espacio físico adecuado para el manejo óptimo del archivo?	7	88%	1	13%	0	0%	8	100%
5	MODELO DE ARCHIVO	Es necesario contar con un modelo para la organización del archivo en la institución?	5	63%	3	38%	0	0%	8	100%
6	CAPACITACIONES	Usted a recibido regularmente capacitaciones sobre manejo de archivo y documentos?	1	13%	7	88%	0	0%	8	100%
7	CANTIDAD DE ARCHIVADORES	Se dispone de materiales suficientes para una eficiente organización del archivo institucional?	2	25%	6	75%	0	0%	8	100%
8	DISPONE DE REGLAMENTO	Dispone de un reglamento que permita regular la organización y el fundonamiento del archivo?	0	0%	8	100%	0	0%	8	100%
9	METODO DE TRABAJO	Existe un método de trabajo entre el personal del archivo y los objetivos asignados?	3	38%	5	63%	0	0%	8	100%
10	PLANIFICACION DOCUMENTAL	Se trabaja con una planificación para la organización documental utilizada en el archivo?	3	38%	5	63%	0	0%	8	100%
11	APORTE DEL ARCHIVO	La dirección y coordinación del archivo aporta efectivamente a la organización de la institución?	2	25%	6	75%	0	0%	8	100%
12	CONSERVACION DE DOCUMENTOS	Se debe preservar y conservar la documentación institucional?	4	50%	4	50%	0	0%	8	100%
13	ATENCION AL USUARIO	El actual archivo brinda facilidad para la atención oportuna a los usuarios internos y externos?	3	38%	5	63%	0	0%	8	100%
14	SISTEMAS DE CONTROL	Existen sistemas de control para la accesibilidad y consulta de la documentación?	1	13%	7	88%	0	0%	8	100%
Fuente: Encuesta a Servidores del Ministerio de Transporte y Obras Publicas de Orellana.										
Elaborado por: Aide Consuelo Paguay García										

Anexo 2: Fotografías

Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Orellana

